

**SISTEM PELAYANAN HOTEL YANG BERBASIS SYARI'AH DITINJAU  
MENURUT EKONOMI ISLAM (STUDI KASUS HOTEL AZIZA  
PEKANBARU)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi dan Melengkapi Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E, Sy)**



**OLEH:**

**MAULANA  
NIM: 10825002703**

**PROGRAM S1  
JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
1434 H / 2013 M**

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul, “**Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Study Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)**”. Penelitian ini bersifat penelitian (*Field Research*) di Hotel Aziza Pekanbaru, jalan Tuanku Tambusai No.9 Komp.Lancang Kuning Square, Pekanbaru, Riau.

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah, bahwa semakin banyaknya lembaga keuangan dan badan usaha yang berbasis syariah akhir-akhir ini, begitu juga dengan bisnis perhotelan. Sudah banyak berdiri hotel yang berbasis syariah, Hotel Aziza Pekanbaru adalah salah satu hotel yang pelayanannya menurut prinsip syariah. Namun lambang syariah yang dibuat di hotel yang berbasis syariah ini belum tentu sepenuhnya memakai prinsip syariah.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah, Bagaimana sistem pelayanan hotel Aziza Pekanbaru sebagai hotel yang berbasis syariah, dan bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap sistem pelayanan hotel Aziza Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pelayanan hotel Aziza Pekanbaru sebagai hotel yang berbasis syariah menurut tinjauan Ekonomi Islam

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan hotel Aziza Pekanbaru yang berjumlah 63 orang ditambah dengan 1466 orang pengunjung hotel (tamu hotel bulan Februari-Maret 2013). Sedangkan sebagai sampelnya penulis mengambil sebanyak 20% atau 13 orang karyawan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, dan 146 orang atau 10% pengunjung dengan menggunakan *random sampling*. Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan observasi, wawancara, angket secara langsung dengan pimpinan, karyawan dan pengunjung hotel Aziza Pekanbaru, di tambah dengan literatur yang berhubungan dengan penelitian ini. Analisa yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif.

Adapun hasil dari penelitian ini, pihak hotel Aziza Pekanbaru telah meningkatkan mutu pelayanan dan memebrikan yang terbaik setiap pengunjung hotel agar tercipta kepuasan pelanggan. Hal ini terbukti, 123 orang atau 84 % responden dari angket yang disebarkan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel Aziza Pekanbaru sudah memuaskan. Pihak hotel telah memberikan pelayanan yang sama kepada semua tamu yang berkunjung dengan tidak membedakan antara suku, agama, maupun golongan. Hal ini terbukti, tidak ada satu orangpun responden yang menyatakan bahwa pihak hotel Aziza Pekanbaru membedakan pelayanan terhadap setiap tamunya yang ingin memakai fasilitas hotel. dan 104 orang atau 71 % responden dari angket yang disebarkan menyatakan nyaman ketika berkunjung atau menginap di hotel Aziza Pekanbaru.

Adapun tinjauan Ekonomi Islam terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pihak hotel Aziza Pekanbaru yang berbasis syariah sudah sesuai dengan syariat Islam karena dalam pelayanan yang diberikan hotel Aziza Pekanbaru memakai prinsip *musawah* yaitu dengan tidak membedakan tamu hotel untuk memberikan pelayanan, *ukhuwah* yaitu pihak hotel menganggap dan melayani semua tamu yang berkunjung seperti saudara sendiri, *muhabbah* yaitu pihak hotel dalam memberikan pelayanan kepada tamu penuh dengan rasa kasih sayang, dan *ta'awun* yaitu dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan menyediakan fasilitas yang bagus kepada para tamu hotel sebagai bentuk pertolongan kepada tamu hotel yang sedang membutuhkan.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan karunianya kepada kita bersama sehingga penyusunan Skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Sholawat dan salam atas junjungan alam nabi Muhammad SAW, mudah-mudahan dengan seringnya bersholawat kita termasuk umat yang mendapat syafaat beliau di akhir kelak nanti. Amin.

Skripsi ini berjudul **Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Study Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)**. Skripsi ini hasil karya ilmiah yang disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah ( S.E.Sy ) Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan oleh berbagai pihak yang telah memberikan uluran tangan dan kemurahan hati kepada penulis untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih banyak dan yang tulus dari lubuk hati yang paling dalam kepada:

1. Ayahanda Abdul Azis Nasution dan Ibunda Masna yang dengan tulus dan tidak henti-hentinya memberikan doa, motivasi, dukungan penuh baik moril maupun materil selama penulis kuliah di UIN SUSKA Riau. Semoga ayahanda dan ibunda selalu dalam lindungan rahmat dan karunia-Nya.

2. Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Prof. Dr. H.M. Nazir MA beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di UIN Suska Riau.
3. Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Bapak DR. H. Akbarizan, MA.M.Pd beserta Bapak/ Ibu Pembantu Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum dan seluruh jajarannya yang telah mempermudah proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ketua Jurusan Ekonomi Islam, Bapak Mawardi, M.Si dan Sekretaris Jurusan Bapak Darmawan Tia Indrajaya, M.Ag, serta staf Jurusan Ekonomi Islam, yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dra. Yusliati, MA yang telah membimbing dan memberikan arahan serta meluangkan waktunya demi penyelesaian skripsi ini
6. Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc, AK selaku Dosen Penasehat Akademis penulis.
7. Bapak/ Ibuk dosen yang telah mendidik dan memberikan Ilmu-ilmunya kepada penulis, sehingga penulis bisa seperti ini mengerti apa yang belum penulis mengerti. Semua ilmu yang telah diberikan sangat berarti dan berharga demi kesuksesan penulis di masa mendatang.
8. Pimpinan dan segenap karyawan Hotel Aziza Pekanbaru yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Do'a dan harapan penulis semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak dengan kebaikan yang melimpah baik di dunia ini terlebih di akhirat kelak, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat pada skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saranya yang bersifat

membangun dan memperbaiki skripsi ini kedepan. Atas kritik dan sarannya penulis ucapkan terima kasih. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Pekanbaru, 7 Oktober 2013

Penulis,

MAULANA  
10825002703

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b>                                     |         |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b>                                |         |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                     | i       |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                               | iii     |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                   | vi      |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                | viii    |
| <br><b>BAB I    PENDAHULUAN</b>                          |         |
| A. Latar Belakang .....                                  | 1       |
| B. Batasan Masalah .....                                 | 7       |
| C. Rumusan Masalah.....                                  | 7       |
| D. Tujuan Penelitian.....                                | 8       |
| E. Manfaat Penelitian .....                              | 8       |
| F. Metode Penelitian .....                               | 9       |
| G. Sistematika Penulisan.....                            | 11      |
| <br><b>BAB II   GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN    .</b> |         |
| A. Sejarah Berdirinya Hotel Aziza Pekanbaru .....        | 13      |
| B. Struktur Organisasi Hotel Aziza Pekanbaru .....       | 15      |
| C. Fasilitas Hotel Aziza Pekanbaru .....                 | 19      |
| <br><b>BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG PERHOTELAN</b>      |         |
| A. Pengertian Hotel .....                                | 21      |
| B. Klasifikasi Hotel .....                               | 23      |
| C. Fasilitas Hotel .....                                 | 28      |
| D. Produk Hotel .....                                    | 28      |
| E. Kualitas Pelayanan.....                               | 30      |

|  |    |
|--|----|
| F. Konsep Kepuasan Pelanggan .....   | 38 |
| G. Pengertian Hotel Syariah .....  | 40 |
| H. Pandangan Islam Tentang Pelayanan .....   | 45 |
| <br><b>BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN</b>   |    |
| A. Sistem Pelayanan Perhotelan Syariah di Hotel Aziza<br>Pekanbaru.....            | 49 |
| B. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Sistem Pelayanan Hotel<br>Aziza Pekanbaru ..... | 67 |
| <br><b>BAB V PENUTUP</b>   |    |
| A. Kesimpulan .....  | 74 |
| B. Saran .....   | 75 |
| <br><b>DAFTAR PUSTAKA</b>  |    |
| <b>LAMPIRAN</b>  |    |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Islam adalah satu-satunya agama yang sempurna yang mengatur seluruh sendi kehidupan manusia dan alam semesta. Kegiatan perekonomian manusia juga diatur dalam Islam dengan prinsip *ilahiyyah*. Harta yang ada pada kita, sesungguhnya bukan milik manusia, melainkan hanya titipan dari Allah SWT agar dimanfaatkan sebaik-baiknya demi kepentingan umat manusia yang pada akhirnya semua akan kembali kepada Allah SWT untuk dipertanggungjawabkan. Ekonomi Islam titik berangkatnya dari Allah, tujuannya mencari ridho Allah dan cara-caranya tidak bertentangan dengan syariat Allah.<sup>1</sup>

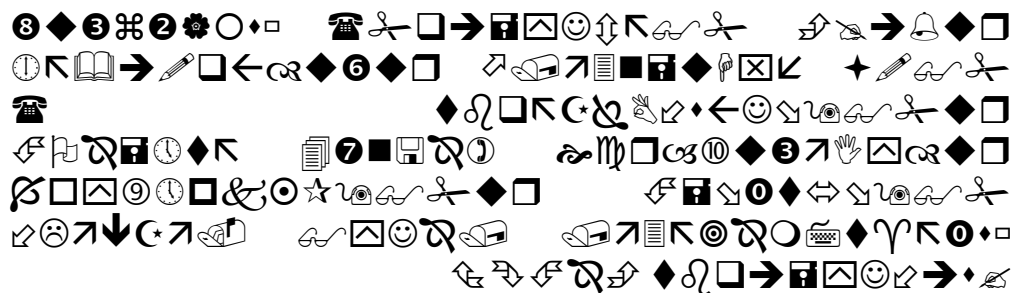
Islam sebuah sistem yang komprehensif telah memiliki dasar dalam mengaplikasikan sistem ekonomi di tengah – tengah masyarakat. Ada tiga pilar yang menjadi dasar pelaksanaan ekonomi Islam yaitu; Pertama, adanya aturan yang jelas dalam norma- norma perilaku individu dan institusi dalam membuat keputusan ekonomi yang berdasarkan kepada Al-Qur'an dan Sunnah. Kedua, zakat sebagai dasar dalam kebijakan fiskal. Ketiga, larangan

---

<sup>1</sup> Hidayat Muhammad, *The Sharia Economic ; Pengantar Ekonomi Islam*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2010), h. 32.

terhadap praktek riba dalam bentuk bunga dalam berbagai aktifitas ekonomi, konsep inilah yang kemudian dikenal sebagai rukun ekonomi Islam.<sup>2</sup>

Oleh karenanya di dalam Islam juga dikenal dengan konsep Ekonomi Islam. Ekonomi Islam merupakan ilmu yang mempelajari perilaku ekonomi manusia yang perilakunya diatur berdasarkan aturan agama Islam dan didasari dengan tauhid sebagaimana dirangkum dalam rukun iman dan rukun Islam.<sup>3</sup> Bekerja merupakan suatu kewajiban karena Allah SWT memerintahkannya, sebagaimana firman-Nya dalam surat At Taubah ayat 105:



Artinya :“Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”. (Q.S. At-Taubah : 105)

Pada saat ini, Ekonomi Islam mulai bergeliat dan menunjukkan peningkatan yang cukup menggembirakan mulai dari Perbankan Syariah,

<sup>2</sup> Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam; Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2004) h. 24.

<sup>3</sup> Suhrawardi K. Lubis. *Hukum Ekonomi Islam*, h. 3

Asuransi Syari'ah, hingga perhotelan Syari'ah. Bahkan hotel dengan konsep syari'ah cenderung mengalami peningkatan pemasukan yang signifikan.<sup>4</sup>

Di kota Pekanbaru saat ini sangat pesat perkembangan industri perhotelan tersebut, hampir disetiap tahunnya terdapat hotel-hotel yang baru didirikan. Hotel-hotel baru tersebut senantiasa memberikan cara yang berbeda dalam melayani tamunya baik itu sistem operasional, pelayanan yang memuaskan, harga yang sesuai, fasilitas yang lengkap, dan lain-lain.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan. Dalam kondisi perekonomian saat ini sektor pariwisata memegang peranan penting dalam penerimaan devisa negara dari sektor non migas. Salah satu industri pariwisata yang menjual jasa dan pelayanan adalah perhotelan.<sup>5</sup>

Usaha perhotelan merupakan usaha yang bergerak dalam jasa akomodasi, yang dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah mengenai Ketentuan Usaha Bidang Perhotelan, pada Bab VII Ps. 24 ayat 1, dijelaskan sebagai berikut: Dalam menjalankan usaha hotel, pimpinan hotel wajib untuk: (a) Memberi perlindungan kepada para tamu hotel; (b) Menjaga martabat hotel, serta mencegah penggunaan hotel untuk perjudian, penggunaan obat bius,

---

<sup>4</sup> Harian Republika, *Bisnis Berbendera Islam Laris Manis* .Senin, 07 Februari 2013, h.8

<sup>5</sup> Agus Sulastiyono, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, ( Bandung : Alfabeta. 1999), h.

kegiatan-kegiatan yang melanggar kesusilaan, keamanan dan ketertiban umum.<sup>6</sup>

Dari ketentuan itu, dapat dipahami bahwa hotel pada dasarnya merupakan satu bidang usaha yang bersih. Bahkan secara implisit pihak hotel berkewajiban untuk melarang hal atau tindakan yang akan melanggar kesusilaan serta tindak kejahatan secara umum. Namun karena kecenderungan nafsu hedonis, ketetapan yang sedemikian baik ini diabaikan, beralih pada praktek yang bertolak belakang dengan ketentuan pemerintah itu, dan dari sisi agama menjadi bernilai maksiat.

Memang diakui, sampai sejauh ini, standar hotel Syariah yang baku belum ada, dan belum pula dibuat oleh lembaga-lembaga keislaman yang terdapat di negeri ini, seperti MUI, Departemen Agama, maupun oleh Ormas-ormas Islam, dll. Namun sesungguhnya bukan hal yang sulit pula untuk membuat ketentuan yang sesuai dengan kaidah Syariah, meskipun terdapat rambu-rambu Syariah yang bersifat umum dalam menjalankan muamalah, usaha ekonomi, termasuk usaha perhotelan. yakni:

1. Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, atau menyewakan produk atau jasa yang secara keseluruhan maupun sebagiannya dilarang dalam ketentuan Syariah.
2. Transaksi dilakukan berdasarkan jasa atau produk yang nyata, benar-benar ada. tidak bersifat meragukan.
3. Tidak mengandung unsur kezhaliman dan kemudharatan.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah, Mengapa Tidak? Pengalaman Penerapan pada Bisnis Hotel*, (Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama, 2007), h. 58

Karena pada dasarnya, usaha perhotelan merupakan satu dari sekian banyak usaha yang mungkin dilakukan manusia, dan dalam kaidah Syariah, hal itu tetap diperbolehkan, selama tidak ada dalil (*nash*) yang melarangnya secara tegas. Sesuai dengan kaidah yang menyatakan :

**الأَصْلُ فِي الْأَشْيَاءِ الْإِبَاحَةُ حَتَّى يَدُلَّ الدَّلِيلُ عَلَى التَّحْرِيمِ**

Artinya: “Hukum asal dalam semua bentuk mumalah boleh dilakukan, kecuali ada dalil yang mengharamkannya”<sup>8</sup>.

Prinsip dan kaidah syariah pengelolaan hotel diantaranya adalah:

- a. Mengutamakan tamu (*fal yukrim dhaifan*)
- b. Tenteram, damai dan selamat (*salam*)
- c. Terbuka untuk semua kalangan artinya universal (*kaffatan lin-nas*)
- d. Rahmatan bagi semua kalangan dan lingkungan (*rahmatan lil ‘alamin*)
- e. Penuh kasih sayang (*marhamah*)
- f. Jujur (*siddiq*)
- g. Dipercaya (*amanah*)
- h. Konsisten (*Istiqamah*)<sup>9</sup>

Hotel yang sesuai dengan prinsip syariah adalah hotel yang dalam menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan

---

<sup>7</sup> *Ibid*, h. 81

<sup>8</sup> A. Djazuli, *Kaidah – Kaidah Fiqih*, (Jakarta: Kencana, 2007), Ed-1, Cet. Ke-2, h. 130

<sup>9</sup> Riyanto Sofyan, *Op. cit*, h. 103

yang ditetapkan oleh pemerintah dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.

Seluruh komponen kriteria persyaratan teknis operasional hotel, dari mulai hal-hal yang kecil seperti informasi apa yang harus tersedia di *conciierge*, perlengkapan *istinja'* yang harus tersedia di *public toilet*, penyajian makanan dan minuman sampai pada *reception policy and procedure* pada *fornt office* harus dipastikan semua memenuhi ketentuan syariah.<sup>10</sup>

Salah satu hotel di Pekanbaru yang menggunakan syari'ah sebagai landasan pengelolaannya adalah Hotel Aziza pekanbaru. yang dalam kegiatan operasionalnya terikat dengan ketentuan-ketentuan Syariah Islam, dengan fasilitas 76 kamar hotel, 60 kamar diantaranya kamar standar dengan luas 24 m2, 8 kamar superior dengan luas 20 m2, 6 kamar delux dengan luas 30 m2, dan 2 kamar suite dengan luas 48 m2. Setiap kamar di hotel ini menyediakan perabot lengkap seperti pada umumnya kamar hotel, disamping itu disetiap kamar juga disediakan sajadah, Al-Qur'an, surat Yasin juga perangkat sholat lainnya. Hotel Aziza mudah dijangkau dari semua atraksi turis dan alamat bisnis di Pekanbaru karena lokasinya berada di pusat kota.<sup>11</sup>

Salah satu indikasi bahwa Aziza Hotel menggunakan dasar syari'ah adalah Aziza hotel menolak praktik menggelembungkan anggaran dengan menuliskan nominal lebih besar dari kenyataan di kuitansi. Ini kerap dilakukan tamu kolektif, misalnya dari kalangan birokrasi atau swasta yang hendak

---

<sup>10</sup> *Op. cit, h.104*

<sup>11</sup> Iwan, HRD Hotel Aziza Pekanbaru, *Wawancara*, Pekanbaru, 20 Oktober 2012

menyewa ruangan atau kamar di sana.<sup>12</sup> Fasilitas ibadah juga disediakan di dalam hotel, seperti Musholla yang disediakan di dalam hotel. Busana yang dipakai karyawan hotel Aziza juga sudah mencerminkan busana yang muslim dan muslimah.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Sistem Pelayanan Hotel Yang Berbasis Syariah Ditinjau Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Hotel Aziza Pekanbaru)”**

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang di atas maka dalam hal ini penulis akan membatasi permasalahan mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan Hotel Aziza kepada setiap pengunjung sebagai hotel yang menggunakan prinsip syariah di Pekanbaru.

## **C. Rumusan Masalah**

Agar lebih praktis dalam pembahasan skripsi ini, maka masalahnya dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelayanan Hotel Aziza Pekanbaru sebagai hotel yang berbasis syariah?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap sistem pelayanan Hotel Aziza Pekanbaru?

---

<sup>12</sup> Muhammad Faisal, Manager Hotel Aziza, *Wawancara*, Pekanbaru, 20 Oktober 2012

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan Hotel Aziza Pekanbaru sebagai hotel yang berbasis syariah
2. Untuk mengetahui tinjauan Ekonomi Islam terhadap Sistem Pelayanan Hotel Aziza Pekanbaru

#### **E. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini penulis berharap dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi masyarakat akademisi maupun praktisi keuangan dan bisnis syariah dan tambahan khasanah bacaan ilmiah.
2. Aspek praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi para pelaku bisnis perhotelan khususnya sektor bisnis perhotelan syariah. Sehingga pelaku bisnis dapat betul-betul mampu mengaplikasikan prinsip-prinsip ekonomi yang berbasis ekonomi Islam.
3. Sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE. Sy) Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



## **F. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan secara langsung pada Hotel Aziza Pekanbaru yang terletak di Jalan Tuanku Tambusai No.9 Komp. Lancang Kuning Square, Pekanbaru - Riau.

### **2. Subjek dan Objek Penelitian**

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan Hotel Aziza Pekanbaru, sedangkan objek penelitian adalah bagaimana pelaksanaan pelayanan Hotel Aziza Pekanbaru sebagai hotel yang berbasis syariah.

### **3. Populasi dan Sampel**

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Aziza yang berjumlah 63 orang ditambah dengan 1466 orang tamu hotel (tamu hotel bulan Februari-Maret 2013). Sedangkan untuk sampelnya penulis mengambil 20% dari populasi karyawan hotel yaitu sebanyak 13 orang yang dirasa berkompeten dalam masalah yang akan diteliti dengan menggunakan *purposive sampling* dan 146 orang atau 10% tamu hotel dengan menggunakan metode *random sampling*.

### **4. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif analitis untuk memaparkan data-data yang didapat di lapangan kemudian menganalisisnya untuk mendapatkan kesimpulan dari penelitian ini.

## 5. Metode Pembahasan

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai dan jenis data yang diperlukan maka penelitian ini menggunakan bentuk penelitian yang bersifat *deskriptif kualitatif* dengan cara menggambarkan mengenai suatu kenyataan empiris dari obyek yang dijadikan penelitian. Seperti yang diungkapkan oleh Ida Bagoes Mantra bahwa, penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan atau melukiskan realitas sosial yang kompleks yang ada di masyarakat.<sup>13</sup>

## 6. Jenis dan sumber Data

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh dari observasi, wawancara, angket secara langsung dengan pimpinan dan karyawan serta pengunjung Hotel Aziza Pekanbaru.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku-buku baik berupa bahan-bahan bacaan maupun data angka yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

## 7. Teknik Pengumpulan

---

<sup>13</sup> Mantra, Ida Bagoes. *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*. (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2004). h. 38

Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Observasi merupakan metode mengumpulkan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung dilapangan untuk melihat kegiatan yang diteliti.
- b. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan proses tanya jawab langsung kepada pengusaha batu bata sesuai dengan bidangnya.
- c. Angket yaitu membuat daftar pertanyaan tertentu yang diajukan pada sumbernya yang dapat memberikan jawaban yang penulis butuhkan.

## **8. Analisis Data**

Setelah data dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisa dengan analisis deskriptif. Analisis yang digunakan adalah analisis induktif, dengan menarik hal-hal yang bersifat khusus ke dalam hal-hal yang bersifat umum. Setelah dilakukan analisis terhadap data Hotel Aziza Pekanbaru, kemudian ditafsirkan dengan kerangka pemikiran berdasarkan studi pustaka. Terakhir adalah menarik kesimpulan sesuai dengan permasalahan penelitian.

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini terbagi menjadi lima bab yang terdiri dari beberapa sub bab yang merupakan suatu kesatuan alur pemikiran dan menggambarkan proses penelitian, adalah sebagai berikut :

- BAB I**                   Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.
- BAB II**                   Sejarah berdirinya Hotel Aziza Pekanbaru, Visi dan Misi Hotel Aziza Pekanbaru, Struktur Organisasi Hotel Aziza Pekanbaru, Fasilitas Hotel Aziza Pekanbaru.
- BAB III**                  Tinjauan teoritis tentang perhotelan, terdiri dari pengertian hotel, klasifikasi hotel, pelayanan dan fasilitas hotel, kualitas pelayanan, konsep kepuasan pelanggan, pengertian hotel syariah, pelayanan dalam pandangan Islam.
- BAB IV**                  Hasil penelitian yang membahas tentang sistem pelayanan Hotel Aziza Pekanbaru sebagai hotel yang mengaplikasikan prinsip syariah. Tinjauan Ekonomi Islam terhadap sistem pelayanan Hotel Aziza Pekanbaru.
- BAB V**                   Kesimpulan dan Saran

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TENTANG LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Berdirinya Hotel Aziza Pekanbaru**

Hotel Aziza Pekanbaru merupakan salah satu hotel yang tergolong hotel berbintang tiga yang landasan operasional dan pelayanannya menurut prinsip syariah, Aziza adalah nama yang diberikan oleh pendiri hotel ini yaitu Ibu Hj.Huriah setelah dimusyawarahkan dengan pihak lainnya, maka dapatlah suatu kesimpulan untuk menjadikan hotel ini sebagai hotel yang berbasis syariah yang didirikan pada tanggal 12 Mei 2010.<sup>14</sup>

Mengingat hotel yang berbasis syariah di Pekanbaru sendiri belum banyak, maka menurut Ibu Hj. Huriah sebagai pendiri hotel beserta pihak lainnya sangatlah prospek untuk mendirikan hotel yang berbasis syariah. Itulah salah satu sebab yang mendorong mereka untuk menjadikan hotel ini sebagai hotel yang landasan operasional dan pelayanannya menurut prinsip syariah.

Hotel Aziza Pekanbaru ini awalnya direncanakan menjadi hotel biasa dimana operasional dan sistem pelayanannya tidak berbasis syariah, yaitu hotel bintang tiga yang manajemennya dikelola oleh Horison Group sehingga warna cat bangunan hotel juga mengikuti peraturan dari Horison Group yaitu warna merah bagi setiap hotel bintang tiga konvensional yang manajemennya dikelola oleh Horison Group, sedangkan warna bangunan hotel yang berbasis syariah

---

<sup>14</sup> Muhammad Faisal, Manager Hotel Aziza Pekanbaru, *Wawancara*, Pekanbaru, tanggal 5 Maret 2013

adalah warna hijau, namun setelah pengecatan bangunan selesai, Ibu Hj. Huriah dengan yang lainnya melalui musyawarah memutuskan untuk menjadikan hotel ini berbasis syariah dan tidak perlu mengganti warna cat bangunan hotel yang telah dicat dengan warna merah. Sehingga cat bangunan Hotel Aziza Pekanbaru masih berwarna merah sampai sekarang.<sup>15</sup>

Hotel Aziza Pekanbaru merupakan hotel yang pertama kali didalam Horison Group yang menggunakan prinsip syariah sebagai landasan operasional dan pelayanannya, sehingga nama Hotel Aziza sudah dihak patenkan oleh Horison Group menjadi nama setiap hotel berbintang tiga yang operasional dan pelayanannya menurut prinsip syariah didalam pengelolaan Horison Group.<sup>16</sup>

Hotel Aziza Pekanbaru ini terletak di jalan Tuanku Tambusai No.9 Komp. Lancang Kuning Square, Pekanbaru, Riau, Telp.(0761) 40960, Fax. (0761) 40966 dengan letaknya yang sangat strategis di pusat kota Pekanbaru, dekat dengan Bandara, Stasiun Bus, dan juga pusat perbelanjaan tradisional maupun modern.

Hotel Aziza Pekanbaru terdiri dari 4 lantai, 67 kamar, 6 Ruang Meeting, dan 3 Musolla. Setiap kamar di Hotel Aziza Pekanbaru dilengkapi dengan dekorasi yang cerah dan dilengkapi dengan telepon. Untuk kenyamanan,

---

<sup>15</sup> Rustika Hermadiny, *Marketing Hotel Aziza Pekanbaru*, Wawancara, Pekanbaru, Tanggal 6 Maret 2013

<sup>16</sup> Iwan, HRD Hotel Aziza Pekanbaru, Wawancara, Pekanbaru, tanggal 7 Maret 2013

layanan kamar disediakan fasilitas shower air panas dan perlengkapan mandi tersedia di kamar mandi<sup>17</sup>

## **B. Sturuktur Organisasi**

Organisasi adalah suatu alat untuk mencapai tujuan atas dasar kerjasama, mempunyai bentuk dan susunan yang jelas dan formil merumuskan bidang tugas dari tiap-tiap unsur serta menegaskan hubungan kerja antara individu-individu dalam perusahaan. Menyusun struktur organisasi merupakan langkah yang sangat penting untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam organisasi. Dengan adanya struktur organisasi maka akan kelihatan pembagian tugas dan tanggung jawab untuk memudahkan dalam mengarah dan mengawasi pelaksanaan kegiatan perusahaan.

Struktur kegiatan organisasi dari suatu perusahaan menggambarkan garis wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian atau divisi. Dalam penyusunan struktur organisasi hendaklah jelas tujuan dan sasaran dari masing-masing pekerjaan, pendelegasian kekuasaan dan kesatuan perintah serta tanggung jawab dari masing-masing bagian. Dengan adanya struktur organisasi perusahaan dapat menjalankan kegiatannya secara efektif dan efisien.

Bentuk struktur organisasi paling sering digunakan dan yang paling sederhana adalah bentuk garis atau line, begitu juga dengan bentuk organisasi yang dimiliki oleh Hotel Aziza Pekanbaru.

---

<sup>17</sup> Bambang, Resepsion Hotel Aziza Pekanbaru, *Wawancara*, Pekanbaru, 5 Maret 2013

Secara garis besar tugas dan wewenang masing-masing bagian pada Hotel Aziza Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. *General Manager*

- a. Melaksanakan dan mengatur administrasi hotel
- b. Mengadakan rapat kerja dan memberikan penyuluhan
- c. Memutuskan dan mengambil kebijakan atas dasar adanya pelimpahan wewenang
- d. Melakukan pengawasan terhadap sesuatu yang ada hubungannya dengan operasional hotel
- e. Mengangkat dan memberhentikan karyawan hotel

2. *Front Office Manager*

a. *Reservation Supervisor and Clerks*

1. Mengawasi atau memeriksa dan menggerakkan petugas pramugraha
2. Memberi peringatan kepada *reception* dan fungsinya dalam penagihan sewa kamar kepada tamu
3. Bertanggung jawab mewakili manajer utama dalam mengawasi permasalahan

b. *Reception Supervisor and Clerks*

1. Memberikan pelayanan yang baik kepada tamu
2. Memberikan informasi telepon yang dianggap penting
3. Menerima pelayanan telepon
4. Menyampaikan panggilan telepon kepada tamu yang dituju



c. *Bell Caption and Clerks*

1. Mengantar tamu jika tidak tahu posisi kamar
2. Membawa tamu yang *chek-in* maupun tamu yang *chek-out*

3. *House Keeping Departement*

a. *Floor supervisor and Attendance*

1. Memeriksa keadaan atau kondisi linen yang tersedia
2. Memberi tugas dan kunci kamar kepada *room boy*
3. Menyediakan alat-alat dan bahan-bahan pembersih

b. *Chief Houseman and Attendance*

1. Membuat *room reporthouse (keeper report)* setiap hari sebagai laporan kepada pemimpin
2. Membersihkan kamar
3. Melayani permintaan tamu dan menyampaikan kepada *floor room section*

c. *Linen and Laundry Supervisor and Clerks*

1. Mengambil kain-kain kotor dari kamar hotel
2. Menyetrika dan merapikan kain yang ada dalam kamar hotel
3. Membantu pekerjaan *laundry* apabila tugas *laundry* sedang sakit atau *off*

4. *Accounting Departement*

- a. Mengatur dan menyelenggarakan kegiatan keuangan perusahaan
- b. Memonitoring arus pemasukan dan pengeluaran kas setiap hari

- c. Menyusun anggaran belanja dan pendapatan perusahaan agar tercapai optimasi efisiensi perusahaan

#### 5. *Personalia*

- a. Memproses penerimaan, pemutasian, pemberhentian, promosi dan cuti atau berhalangan masuk kerja karyawan dilingkungan perusahaan setelah mendapat persetujuan dari pimpinan
- b. Membantu menyiapkan dan membuat laporan kondisi ketenagakerjaan secara menyeluruh kepada Instansi Pemerintahan terkait sebagai upaya memenuhi kewajiban perusahaan

#### 6. *Engineering Departement*

- 1. Mengoperasikan mesin-mesin dan alat-alat yang menunjang operasi hotel
- 2. Mengoperasikan dan menjaga kebutuhan tenaga listrik, instalasi listrik dan penerangan hotel

#### 7. *Marketing Departement*

- a. Mengkordinir kegiatan penjualan dan promosi
- b. Mencari peluang pasar baru
- c. Melakukan survei pasar dan mengumpulkan informasi terbaru tentang perubahan pada bisnis dan pariwisata
- d. Menjalin hubungan dengan perjalanan operator wisata
- e. Mewakili perusahaan dalam hubungan dengan pihak luar
- f. Membuat laporan tentang evaluasi pemasaran dan rencana pemasaran

## 8. *Food and Beverage Departement*

### a. *Food and Beverage Kitchen*

1. Bertugas menangani makanan dan minuman serta penggunaan peralatan yang ada di dapur
2. Bertugas menjaga kebersihan peralatan yang ada di dapur dan menyusun serta menyimpan

### b. *Food and Beverage Service Departement*

Memberikan pelayanan dan menyiapkan pesanan tamu berupa makanan dan minuman<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> Dokumen Hotel Aziza Pekanbaru



### C. Fasilitas Hotel Aziza Pekanbaru

Hotel Aziza Pekanbaru merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang industri perhotelan, jasa yang ditawarkan oleh pihak Hotel Aziza Pekanbaru adalah sebagai berikut :<sup>19</sup>

#### 1. Bidang Akomodasi

Bidang ini merupakan usaha pokok dari perusahaan perhotelan yang menyediakan kamar bagi keperluan tamu yang menginap. Bangunan hotel, ukuran dan jumlah kamar serta fasilitas yang ada pada hotel merupakan suatu yang ditawarkan untuk memberikan kepuasan kepada tamu yang datang, baik dalam urusan bisnis maupun dengan tujuan untuk menginap. Selain itu, bidang ini dilengkapi dengan fasilitas penunjang untuk memenuhi kebutuhan para tamu.

#### 2. Bidang Restoran

Biasanya disebut dengan *Food and Beverage* ataupun bagian makan dan minum. Bidang restoran ini terpisah dengan bidang akomodasi. Tamu dapat menikmati makanan yang selalu tersedia di Restoran hotel yang buka 24 jam. Juga tersedia minuman yang tidak mengandung alkohol.

#### 3. *Minor Operating Departement*

Bidang ini merupakan bidang yang menyediakan pelayanan diluar operasi kamar dan restoran untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang

---

<sup>19</sup> *Ibid*

diperlukan oleh para tamu yang datang. Usaha ini adalah usaha pelayanan *Loundry, Meeting Room, Safety Box, dan Taxi Service.*

Fasilitas yang tersedia di Hotel Aziza Pekanbaru adalah :<sup>20</sup>

1. Grand Ballroom and Meeting Rooms
2. Restaurant and Lobby Lounge
3. Loundry and Dry Cleaning Service
4. Mushollla
5. Fasilitas ibadah (Sajadah, Al-Qur'an, Surat Yasin, Tasbih)
6. Family Karaoke
7. Kiddle pool and Children Playground
8. Reflexology and Traditional Massage
9. Free Wifi Internet Acces
10. Free Parking

---

<sup>20</sup> *Ibid*

### **BAB III**

#### **TINJAUAN TEORITIS**

##### **A. Pengertian Hotel**

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya, dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.<sup>21</sup>

Pada prinsipnya hotel adalah salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel baik secara fisik, psikologi, maupun keamanan selama tamu mempergunakan fasilitas atau menikmati pelayanan di hotel.<sup>22</sup>

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah.<sup>23</sup>

Dengan mengacu pada pengertian-pengertian tersebut di atas, dan untuk menertibkan perhotelan di Indonesia, pemerintah mengeluarkan peraturan yang dituang dalam Surat Keputusan ( SK. Menhub, RI. No. PM 10 / PW.391 / Phb-

---

<sup>21</sup> Sutanto, *Hotel Proprietors Act dalam Manajemen Penyelenggara Hotel*, (Jakarta: Salemba Empat, 2005), h.5

<sup>22</sup> Agus nawar, *Psikologi Pelayanan*, (Bandung:Alfabeta, 2002), h. 54

<sup>23</sup> Sutanto, *op.cit.*, h. 6

77), “Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum”. Dan Surat Keputusan Menparpostel (Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi) No. KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel. Bab I, Pasal 1, Ayat (b) dalam SK (Surat Keputusan) tersebut menyatakan bahwa, “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial”.<sup>24</sup>

Hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Menparpostel disebutkan sebagai usaha akomodasi yang dikomersilkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut :

- a. Kamar tidur atau kamar tamu
- b. Makanan dan minuman
- c. Pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti : tempat rekreasi, fasilitas olahraga, fasilitas laundry dan sebagainya.<sup>25</sup>

Dari pengertian di atas, secara umum terdapat beberapa unsur pokok dari hotel :

- a. Hotel adalah jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada.

---

<sup>24</sup> Bambang Sujatno, *Hotel Courtesy*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2008), h.27

<sup>25</sup> *Ibid.* h.31.



- b. Hotel menyediakan fasilitas pelayanan jasa berupa jasa penginapan, pelayanan makan dan minum, serta jasa lainnya.
- c. Hotel merupakan fasilitas pelayanan jasa yang terbuka untuk umum dalam melakukan perjalanan.
- d. Suatu usaha yang dikelola secara komersial.

Hotel atau bentuk penginapan lainnya akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk atau jasa yang akan membuat satu hotel berbeda dari yang lainnya, yang akhirnya menyebabkan mengapa orang mempunyai alasan tersendiri memilih hotel tersebut.

## **B. Klasifikasi Hotel**

Untuk dapat memberikan informasi kepada para tamu yang akan menginap di hotel tentang standar dan fasilitas yang dimiliki oleh masing-masing jenis dan tipe hotel, maka hotel dapat diklasifikasikan sebagai berikut

.<sup>26</sup>

- a. Berdasarkan tujuan pemakaian hotel selama menginap :
  - 1. *Business Hotel*, yaitu hotel yang banyak digunakan oleh para usahawaan.
  - 2. *Recreational Hotel*, yaitu hotel yang dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang akan santai atau berekreasi.
- b. Berdasarkan lokasinya :

---

<sup>26</sup> Sugiarto, E. *Hotel Front Office Administration, Administrasi Kantor Depan Hotel*, ( Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum, 2000), h. 85 - 91

1. *City Hotel*, adalah hotel yang terletak di dalam kota, dimana sebagian besar tamunya yang menginap melakukan kegiatan bisnis.
2. *Resort Hotel* adalah hotel yang terletak di kawasan wisata, dimana sebagian besar tamu yang menginap tidak melakukan kegiatan usaha. Macam-macam *Resort Hotel* berdasarkan lokasinya adalah :
  - 1) *Mountain Hotel* (hotel di pegunungan)
  - 2) *Beach Hotel* (hotel di pinggir pantai)
  - 3) *Lake Hotel* (hotel di daerah danau)
  - 4) *Hill Hotel* (hotel di puncak bukit)
  - 5) *Forest Hotel* (hotel di daerah hutan lindung)
  - 6) *Suburb Hotel*, adalah hotel yang lokasinya di pinggiran kota yang merupakan kota satelit yakni pertemuan antara dua kotamadya.
  - 7) *Urban Hotel*, adalah hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar atau hotel yang terletak di daerah perkotaan baru yang awalnya hanya berupa desa.
  - 8) *Airport Hotel*, adalah hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area Pelabuhan Udara atau sekitar Bandara Udara.
- c. Berdasarkan jumlah bintangnya :
 

Tingkatan hotel didasarkan pada jumlah bintang yang disandang dan jumlah kamar serta persyaratan lainnya dapat diklasifikasikan sebagai berikut.

1. Klasifikasi Hotel Berbintang Satu :

- 1) Jumlah kamar minimum 15 kamar
- 2) Kamar mandi di dalam
- 3) Luas kamar standar minimum 20 m<sup>2</sup>

2. Klasifikasi Hotel Berbintang Dua :

- 1) Jumlah kamar standar, minimum 20 kamar
- 2) Kamar suite minimum 1 kamar
- 3) Kamar mandi di dalam
- 4) Luas kamar standar minimum 22 m<sup>2</sup>
- 5) Luas kamar suite minimum 44 m<sup>2</sup>

3. Klasifikasi Hotel Berbintang Tiga :

- 1) Jumlah kamar standar, minimum 30 kamar
- 2) Kamar suite minimum 2 kamar
- 3) Kamar mandi di dalam
- 4) Luas kamar standar minimum 24 m<sup>2</sup>
- 5) Luas kamar suite minimum 48 m<sup>2</sup>

4. Klasifikasi Hotel Berbintang Empat :

- 1) Jumlah kamar standar, minimum 50 kamar
- 2) Kamar suite minimum 3 kamar
- 3) Kamar mandi di dalam
- 4) Luas kamar standar minimum 24 m<sup>2</sup>
- 5) Luas kamar suite minimum 48 m<sup>2</sup>

5. Klasifikasi Hotel Berbintang Lima

- 1) Jumlah kamar standar, minimum 100 kamar
- 2) Kamar suite minimum 4 kamar
- 3) Kamar mandi di dalam
- 4) Luas kamar standar minimum 26 m<sup>2</sup>
- 5) Luas kamar suite minimum 52 m<sup>2</sup>

6. Klasifikasi Hotel Berbintang Enam

- 1) Jumlah kamar standar, minimum 130 kamar
- 2) Kamar suite minimum 5 kamar
- 3) Kamar mandi di dalam
- 4) Luas kamar standar minimum 26 m<sup>2</sup>
- 5) Luas kamar suite minimum 52 m<sup>2</sup>

7. Klasifikasi Hotel Berbintang Tujuh

- 1) Jumlah kamar standar, minimum 150 kamar
- 2) Kamar suite minimum 6 kamar
- 3) Kamar mandi di dalam
- 4) Luas kamar standar minimum 26 m<sup>2</sup>
- 5) Luas kamar suite minimum 54 m<sup>2</sup>

d. Berdasarkan faktor lamanya tamu menginap dibagi tiga, yaitu :

1. Transit Hotel, adalah tamu yang menginap dalam waktu singkat rata – rata satu malam
2. *Semi Residential Hotel*, adalah tamu yang menginap lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap pendek kira-kira berkisar antara dua minggu hingga satu bulan

3. *Residential Hotel*, adalah tamu yang menginap dalam waktu cukup lama, kira-kira paling sedikit satu bulan.

e. Berdasarkan jenis tamu :

1. *Family Hotel*, adalah tamu yang menginap bersama keluarganya.
2. *Business Hotel*, adalah tamu yang menginap para usahawan.
3. *Tourist Hotel*, adalah tamu yang menginap kebanyakan para wisatawan baik domestic maupun luar negeri.
4. *Cure Hotel*, adalah tamu yang menginap dalam proses pengobatan atau penyembuhan penyakit.

Selanjutnya dijelaskan oleh *United State Lodging Indutry* bahwa yang utama hotel terbagi menjadi tiga jenis, yaitu :

- a. *Transient Hotel*, adalah hotel yang letak atau lokasinya di tengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk urusan bisnis dan turis.
- b. *Residential Hotel*, adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar-kamarnya, dan disewakan secara bulanan atau tahunan. *Residential Hotel* juga menyediakan kemudahan-kemudahan seperti layaknya hotel, seperti restoran, pelayanan makanan yang diantar ke kamar dan pelayanan kebersihan kamar.
- c. *Resort Hotel*, adalah hotel yang pada umumnya berlokasi di tempat-tempat wisata, dan menyediakan tempat-tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konfrensi untuk tamu-tamunya.

### C. Fasilitas Hotel

Hotel bukan merupakan suatu objek pariwisata melainkan merupakan salah satu sarana dalam bidang kepariwisataan, maka dalam hal ini hotel perlu mengadakan kegiatan bersama dengan tempat-tempat rekreasi, hiburan, agen perjalanan dan lain-lain, untuk mempromosikan sesuatu yang unik dari objek wisata yang ada di daerah. Jasa yang dapat ditawarkan oleh bidang perhotelan ini adalah :

- a. Penyediaan/penyewaan kamar dan ruang konferensi
- b. Menyangkut urusan keuangan, menyediakan penukaran, valuta asing, *safety box* untuk keamanan harta benda bawaan konsumen.
- c. Urusan makanan, menyediakan kafetaria, restoran.
- d. Bidang rekreasi, hiburan band, tempat bermain anak-anak.
- e. Bidang hiburan, *amusement*, band, nyanyi dan tari.
- f. Bidang olah raga, kolam renang, ruang fitness.
- g. Bidang komunikasi/bisnis : telepon, fax, foto copy.<sup>27</sup>

### D. Produk Hotel

Produk yang dihasilkan oleh hotel dapat dibedakan menjadi :

- a. Komponen produk nyata adalah sebagai berikut :

1. Lokasi

Lokasi yang dibutuhkan oleh suatu usaha pariwisata seperti hotel, adalah suatu lokasi yang strategis dan memiliki nilai-nilai

---

<sup>27</sup> Agus Sulastiyono, *op.cit*, h. 67

ekonomis yang tinggi, yang dimaksud adalah lokasi hotel dalam hubungan dengan Bandar Udara, Stasiun, Pusat Perbelanjaan/Bisnis.

b. Fasilitas

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas ataupun segala kegiatannya, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi. Fasilitas tersebut dapat berupa kamar, restoran, fasilitas olahraga, fasilitas hiburan, dan lain sebagainya.

c. Komponen produk tidak nyata/abstrak.

Adapun komponen-komponen tidak nyata, adalah merupakan suatu produk yang hanya dapat dirasakan dan dialami sebagai suatu pengalaman. Factor-faktor produk tidak nyata adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan dan citra suatu produk yang dihasilkan oleh hotel. Factor-faktor tidak nyata lainnya adalah hal-hal yang dapat memberikan rasa kehangatan kepada tamu sebagai manusia dan kesediaan untuk menyenangkan hati orang lain.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Sugiarto, *op. cit*, h. 98

## E. Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan<sup>29</sup>. Menurut Philip Kotler "Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik"<sup>30</sup>.

Pengertian pelayanan usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau program kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>31</sup>

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Ramah tamah yang dimaksudkan adalah pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Adil artinya pelayanan diberikam menurut antrean.

---

<sup>29</sup> Ahmad Tjahjono, *perpajakan Indonesia*, ( Jakarta :PT. grafindo Persada, 2003), h. 345

<sup>30</sup>Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, ( Jakarta : rineka cipta , 2003), h. 11

<sup>31</sup> M. nurianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, (Bandung CV. Afabeta, 2010), Cet Ke -1, h. 211



Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.<sup>32</sup>

Menurut Tjiptno, ada macam-macam karakteristik pelayanan merupakan pengertian dasar dari apa yang disebut jasa dapat dijelaskan sebagai berikut :<sup>33</sup>

a. Tak berwujud

Pelayanan adalah suatu hasil yang tak dapat dilihat, secara tak berbentuk nyata tetapi dapat dirasakan hasilnya. Hal ini merupakan ciri yang khas dari jasa dan pelaksanaannya dapat menggunakan suatu media, tergantung dari pelayanan jasa yang akan dilakukan terhadap konsumen agar tertarik pada suatu hal yang ditawarkan.

b. Tak dapat dipisahkan

Pelayanan itu sendiri tidak dapat dipisahkan dari elemenn-elemen yang berbentuk yaitu objek yang dapat membuat terciptanya pelayanan tersebut.

c. Kurangnya daya tahan

Dalam bidang pelayanan jasa, masalah yang timbul di dalam mempertahankan ketahanan bentuk pelayanan yang diberikan terhadap suatu keadaan untuk dapat mencapai tujuan yang direncanakan sangat sulit. Karena menurut perubahan-perubahan yang terjadi dengan penambahan kualitas pelayanan yang cenderung meningkat. Hubungannya dengan permintaan sangatlah tergantung dari pelayanan itu sendiri, secara jelas dinyatakan bahwa semakin giat dilakukan peningkatan pelayanan terhadap

---

<sup>32</sup> Melayu S. P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, ( Jakarta PT. Bumi Aksara, 2005), h. 152

<sup>33</sup> Ahmad Tjahjono, *op,cit*, h. 345 - 347

konsumen maka kemungkinan peningkatan dalam permintaan akan meningkat dengan baik pula.

d. Bervariasi

Adakalanya sistem yang digunakan tidak dapat menjalankan pelayanan secara penuh dikarenakan ketidakjelasan dari sistem pemasaran yang ada dilingkungan tersebut sehingga dapat dilakukan dengan penyesuaian produk yang ditawarkan dengan lingkungan sekitarnya.

Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dalam bisnis. Tentu saja tujuan ini dapat dicapai salah satunya dengan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah bagaimana pelanggan merasa nyaman dan mudah dalam setiap proses pelayanan yang diberikan.

Menurut Tjiptono kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Kepuasan dalam arti cukup baik, memadai. Kepuasan biasa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.<sup>34</sup>

*Service* (pelayanan) dalam marketing dibedakan menjadi tiga macam sebagai berikut :

- a. Layanan itu sendiri sebagai produk jasa artinya kita harus mampu menganggap pelayanan yang kita jual tersebut sebagai produk yang terdiri dari berbagai elemen.
- b. *In sales service* artinya pelayanan yang diberikan pada waktu penjualan sedang berlangsung.

---

<sup>34</sup>*Ibid*, h.195-196

c. *After sales service* yang disebut layanan purna jual

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan dan profitabilitas. Tingkat kualitas yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Oleh sebab itu para pemasar saat ini memandang tugas peningkatan kualitas produk dan jasa sebagai prioritas utama dalam memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

Dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan produk dan jasa, maka konsumen memiliki pilihan yang semakin banyak, sehingga kekuatan tawar-menawar konsumen semakin besar. Hak-hak konsumen pun mulai mendapatkan perhatian besar terutama aspek keamanan dalam pemakaian barang/jasa tertentu.

Dalam meningkatkan pemasaran sangat diperlukan suatu kualitas yang mendukung. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif<sup>35</sup>, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi.

Keunggulan suatu produk jasa tergantung pada keunikan serta kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa, apakah telah sesuai atau belum dengan ekspektasi pelanggan. Untuk mengukurnya diperlukan *Service Quality*, yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*received service*) dengan layanan yang

---

<sup>35</sup> Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2002), h. 51

sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, dan apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. Dengan *Service Quality* dapat didefinisikan sebagai alat pengukur seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.<sup>36</sup>

Harapan pelanggan diyakini memiliki peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk/jasa dan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya ada korelasi yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasinya, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan, dengan demikian harapan pelangganlah yang melatar belakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat nilai berbeda oleh pelanggannya. Dalam konteks pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya. Pengertian ini didasarkan pada pandangan bahwa harapan merupakan standar. Selain standar prediksi, ada pula yang menggunakan harapan sebagai standar ideal.<sup>37</sup> Terdapat 5 determinan kualitas jasa yang dirincikan sebagai berikut :

---

<sup>36</sup> *Ibid*, h. 59

<sup>37</sup> *Ibid*. h.28

a. *Reability* (keandalan)

Kemampuan perusahaan hotel untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakai.

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kesigapan karyawan hotel dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada pelanggan saat dibutuhkan yang meliputi antara lain : kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, menangani keluhan pelanggan, dll.

c. *Assurance* (jaminan)

Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap jasa yang disediakan secara cepat, kualitas keramah-tamahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam berkomunikasi, kemampuan dalam memberikan keamamn didalam manfaat pelayanan jasa yang ditawarkan serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

d. *Empathy* (empati)

Merupakan perhatian secara individu yang diberikan perusahaan perhotelan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dengan baik dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

e. *Tangible* (berwujud)

Meliputi penampilan berupa fasilitas fisik, meliputi bangunan gedung, perlengkapan, ruangan *front office*, tersedia tempat parkir yang luas dan nyaman, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas komunikasi dan penampilan karyawan.<sup>38</sup>

Tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersipat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. *Partisipatif*, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

---

<sup>38</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasara : Analisis, perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, ( Jakarta : Salemba Empat, 2000), hal. 440.

- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.<sup>39</sup>

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati ini yakni yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan.

Menurut Cristoper Lovelock, strategi pelayanan pelanggan mencakup hal - hal sebagai berikut :

1. Identifikasi jasa
2. Penentuan sasaran dari pelayanan pelanggan
3. Perumusan strategi pelayanan pelanggan
4. Implementasi

Jadi, dalam memenuhi pelayanan setiap pengusaha yang bergerak dibidang pariwisata harus memiliki kesadaran bahwa keindahan, kebersihan, kerapian dan keamanan lingkungan adalah tanggung jawab bersama.<sup>40</sup>

Kualitas dan standar pelayanan pada kebanyakan unit usaha-usaha kepariwisataan umumnya banyak tergantung pada unsur manusia. Karena itu perlengkapan dan fasilitas yang digunakan, intensitas kegunaannya banyak

---

<sup>39</sup> Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* , ( Jakarta : Bumi Aksara, 2007), h. 6

<sup>40</sup> Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, ( Jakarta : Salemba Empat, 2001), h.64

pula tergantung pada manusia-manusia yang melayaninya. Disinilah pentingnya tenaga terdidik, perlengkapan dan semua fasilitas dapat digunakan seefisien mungkin dan efektif pemakaiannya.<sup>41</sup>

## **F. Konsep Kepuasan Pelanggan**

Industri perhotelan merupakan industri jasa komersial yang menyediakan dan memberikan jasanya untuk penginapan sementara bagi pelanggannya serta berbagai fasilitas penunjang lainnya guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan tersebut. Kemampuan perusahaan dalam menarik pelanggan berarti harus mengenali, memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggannya dengan baik yang kemudian diusahakan bagaimana caranya untuk mempertahankan pelanggan agar tetap loyal dan terus setia.

Hal ini bisa dicapai apabila perusahaan fokus pada kepuasan yang dihasilkan pelanggannya sehingga banyak perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam misi, iklan maupun *public relation*. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>42</sup>

Kepuasan pelanggan juga merupakan purna dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan sedangkan ketidakpuasan timbul apabila tidak memenuhi harapan. Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

---

<sup>41</sup> Yoeti, O. A. *Strategi Pemasaran Hotel*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2007), h. 10

<sup>42</sup> Tjiptono, *op.cit.*, h. 132



a. Kualitas produk jasa

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang mereka harapkan.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk atau jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d. Harga

Produk atau jasa mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.<sup>43</sup>

Sifat dan kriteria kepuasan adalah relatif, artinya tingkat kepuasan seseorang dengan orang lain tidak sama terhadap sesuatu. Kepuasan tidak

---

<sup>43</sup> Lupiyoadi, *op.cit.*, h.158

selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan seseorang. Uang tidak selamanya menjadi motif primer bagi seseorang, tetapi kebanggaan dan minat yang besar terhadap sesuatu akan memberi kepuasan tersendiri baginya. Kepuasan konsumen terbagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan fungsional (kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan) dan kepuasan psikologis (kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari suatu produk).<sup>44</sup>

#### **G. Pengertian Hotel Syariah**

Hotel yang sesuai dengan prinsip syariah adalah hotel yang dalam menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, dikelola secara komersial, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah. Seluruh komponen kriteria persyaratan teknis operasional hotel, dari mulai hal-hal yang kecil seperti informasi apa yang harus tersedia di *concierge*, perlengkapan istinja yang harus tersedia di *public toilet*, penyajian makanan dan minuman sampai pada *reception policy and procedure* pada *fornt office* harus dipastikan semua memenuhi ketentuan syariah. Secara ringkas dapat disimpulkan rambu-rambu usaha dalam syariah yaitu :<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta : PT. Gramedia, 1997), h. 238.

<sup>45</sup> Fatwa Dewan Pengawas Syariah PT Sofyan Hotels Tbk No.01/FTW-DPS/SH/V/02 tentang Bisnis Hotel, tanggal 23 Mei 2002/10 Rabiul Awal 1423 H.

1. Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, menyewakan suatu produk atau jasa yang seluruh maupun sebagian dari unsur jasa atau produk tersebut, dilarang atau tidak dianjurkan dalam syariah. Seperti makanan yang mengandung unsur daging babi, minuman beralkohol atau zat yang memabukan, perjudian, perzinahan, pornografi, pornoaksi dan lain - lain.
2. Transaksi harus didasarkan pada suatu jasa atau produk yang riil, benar ada.
3. Tidak ada kezaliman, kemudharatan, kemungkaran, kerusakan, kemaksiatan, kesesatan dan keterlibatan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam suatu tindakan atau hal yang dilarang atau tidak dianjurkan oleh syariah.
4. Tidak ada unsur kecurangan, kebohongan, ketidak jelasan (*gharar*), resiko yang berlebihan, korupsi, manipulasi dan ribawi atau mendapatkan suatu hasil tanpa mau berpartisipasi dalam usaha atau menanggung resiko.
5. Komitmen menyeluruh terhadap perjanjian yang dilakukan.

Dari rambu-rambu usaha dalam syariah tersebut di atas kemudian dilakukan penyelarasan terhadap operasional hotel. Setelah diketahui sisi dari operasional hotel lalu dibuatlah standar atau kriteria hotel syariah sebagai berikut:<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> *Ibid*

a. Fasilitas

Semua fasilitas baik fasilitas mendasar yang harus dipunyai hotel maupun fasilitas tambahan merupakan fasilitas-fasilitas yang akan memberikan manfaat positif bagi tamu. Adapun fasilitas-fasilitas yang dapat berdampak kepada kerusakan, kemungkaran, perpecahan, membangkitkan nafsu syahwat, eksploitasi wanita dan lainnya yang sejenis ditiadakan. Adapun fasilitas hiburan pengadaannya mengacu pada kaedah syariah. Penyesuaian produk dan fasilitas hotel yang sesuai dengan syariah dengan menghapus dan menutup produk dan fasilitas yang tidak sesuai syariah (seperti *night club*, diskotik, bar dengan minuman beralkohol) dan digantikan dengan bentuk sejenis yang sesuai dengan syariah. Adapun fasilitas yang netral (seperti kolam renang, pusat kebugaran, pijat) hanya diatur agar penggunaannya tidak melanggar syariah. Penggunaan fasilitas-fasilitas yang disediakan juga disesuaikan dengan tujuan diadakannya hingga tidak terjadi penyalahgunaan fasilitas. penyimpangan dalam penggunaan fasilitas.

b. Tamu *Check-in*

Tamu yang *check-in* khususnya bagi pasangan lawan jenis dilakukan seleksi tamu (*reception policy*). pasangan adalah suami istri atau bukan guna mencegah hotel digunakan untuk tempat perzinaan.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> *Ibid*

c. Pemasaran

Terbuka bagi siapa saja baik pribadi ataupun kelompok, formal ataupun informal dengan berbagai macam suku, agama, ras dan golongan. Adapun bagi kelompok atau golongan tersebut aktifitasnya tidak dilarang oleh negara dan tidak merupakan penganjur kerusakan, kemungkaran dan permusuhan serta tindakan lainnya yang sejenis.

d. Makanan dan minuman

Makanan dan minuman yang disediakan adalah makanan dan minuman yang tidak dilarang oleh syariah (halal). Dalam pembuatan makanan dan minuman baik bahan-bahan maupun proses produksinya harus terjamin kehalalannya (tidak tercampur dengan bahan-bahan yang dilarang oleh syariah). Restoran buka setiap saat begitu juga pada bulan Ramadhan bagi orang-orang yang melakukan perjalanan jauh (safar), wanita-wanita yang berhalangan puasa dan orang-orang yang punya uzur syar'i dengan tidak mengurangi penghormatan terhadap orang yang berpuasa.

e. Dekorasi dan Ornamen

Dekorasi dan ornamen disesuaikan dengan nilai-nilai keindahan dalam Islam serta tidak bertentangan dengan syariah. Ornamen patung ditiadakan begitu juga dengan lukisan makhluk hidup dihindari. Dekorasi hotel juga tidak harus dalam bentuk tulisan berbahasa Arab (kaligrafi).<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> *Ibid*

f. Operasional, bidang operasional meliputi :

1. Kebijakan

Kebijakan perusahaan ke dalam yang berupa kebijakan manajemen dan peraturan-peraturan yang dibuat harus sesuai dengan nilai-nilai syariah. Begitu juga dengan kebijakan keluar baik berupa kerjasama ataupun investasi dan pengembangan usaha dilakukan dengan mitra yang aktifitas usahanya tidak dilarang syariah dan untuk usaha yang tidak dilarang syariah.

2. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang diberikan sesuai kaedah Islam yang memenuhi aspek keramah-tamahan, bersahabat, jujur, amanah, suka membantu dan mengucapkan kata maaf dan terima kasih. Pelayanan yang dilakukan juga harus pada batas-batas yang dibolehkan oleh syariah, yaitu tidak menjurus pada khalwat (bercampurnya antara pria dan wanita yang tidak sesuai dengan kaidah syariah).<sup>49</sup>

g. Pengelolaan SDM

Penerimaan dan perekrutan tidak membedakan suku, agama, selama memenuhi standar kualifikasi yang telah ditentukan, bermoral dan sanggup untuk mematuhi aturan-aturan perusahaan yang berlaku. Perusahaan harus jujur kepada karyawan dalam memberikan hak-hak mereka serta karyawanpun harus jujur dan amanah dalam menjalankan

---

<sup>49</sup> *Ibid*

kewajiban mereka. Perusahaan dibutuhkan oleh karyawan sesuai dengan kaedah berpakaian dalam Islam. Adapun untuk karyawan yang non muslim maka dianjurkan untuk berpakaian sesuai dengan kaidah Islam tapi tidak dipaksa dan jika menolak tetap harus memenuhi norma-norma ketimuran dalam berpakaian. Pengelolaan sumber daya manusia juga mengacu pada peningkatan kualitas yang mencakup tiga hal, yaitu etika, pengetahuan dan keahlian (skill).

#### h. Keuangan

Pengelolaan keuangan disesuaikan dengan sistem pengelolaan keuangan syariah Islam (Akuntansi Syariah). Pemitraan dengan lembaga keuangan (bank) dan asuransi dilakukan dengan bank dan asuransi syariah. Kemudian bila perusahaan mempunyai keuntungan yang mencukupi perhitungan zakat maka perusahaan berkewajiban mengeluarkan zakat serta tidak dibenarkan melakukan praktek mark-up.<sup>50</sup>

#### i. Struktur

Adanya sebuah lembaga yang mengawasi jalannya operasional hotel secara syariah dan yang akan memberikan arahan dan menjawab persoalan-persoalan yang muncul dalam pengelolaan hotel sehari-hari yang berkaitan dengan penerapan operasional hotel secara syariah. Lembaga ini adalah Dewan Pengawas Syariah. Orang yang duduk di dalamnya adalah orang-orang yang berlatar pendidikan syariah yang

---

<sup>50</sup> *Ibid*

punya pengetahuan tentang kaidah-kaidah hukum dalam syariah Islam. Pengangkatan Dewan Pengawas Syariah dilakukan dengan persetujuan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia.<sup>51</sup>

j. Fasilitas ibadah

Hotel harus dilengkapi dengan Masjid atau Mushola yang nyaman dan representatif. Wajib dikumandangkan azan disetiap waktu sholat Fardhu, dipasang speaker untuk meneruskan kumandang azan di setiap sudut atau lantai hotel. Setiap kamar hotel difasilitasi peralatan ibadah seperti mukena dan sarung, tersedia sajadah, Al-Qur'an, arah kiblat ditentukan dengan jelas, dan hiasan bernuansa Islami.

k. Perlu ada bagian khusus di hotel yang mengurus masalah kecerdasan spiritual para karyawannya. Maka perlu diadakan pengajian rutin karyawan, dan juga pelatihan-pelatihan Islami untuk menambah penghayatan akan keindahan syariah.<sup>52</sup>

## H. Pandangan Islam Tentang Pelayanan

Islam menetapkan agar orang yang beriman saling tolong menolong dan bantu membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan saja, tidak boleh bantu membantu dalam berbuat dosa dan pelanggaran.<sup>53</sup>

---

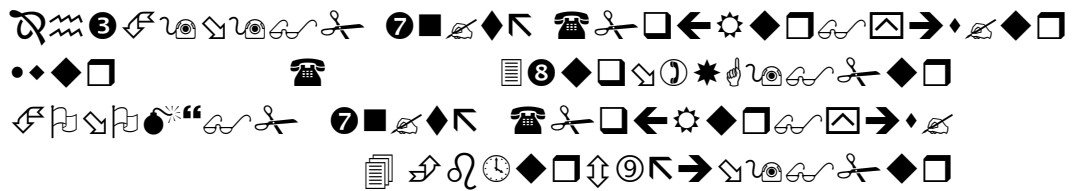
<sup>51</sup> *Ibid*

<sup>52</sup> Ruswandi, *Hotel Dengan Kaidah Syari'ah*, Makalah, <http://mentoringku.wordpress.com/2008/10/27/hotel-dengan-kaidah-syariah/>. dibrowsing pada 21 Oktober 2013.

<sup>53</sup> Sayyid Qutub, *Tafsir Fi Zilalil Qura'n*, Jilid 2, (Jakarta: Darusy-syueuq, Bairut, 1992M, 1412 H.), h.255

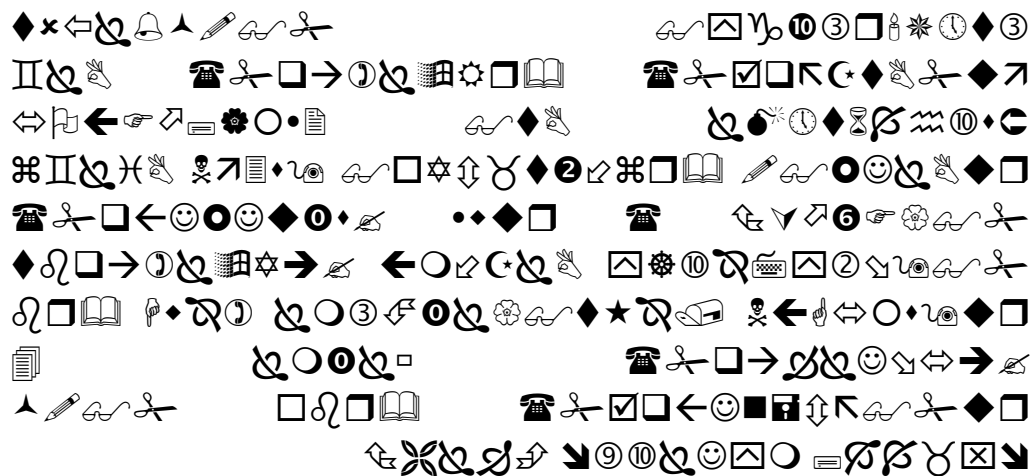


Sebagaimana Firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 2 :



Artinya :“Dan tolong - menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan janganlah tolong- menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”. (QS. Al-Maidah : 2)

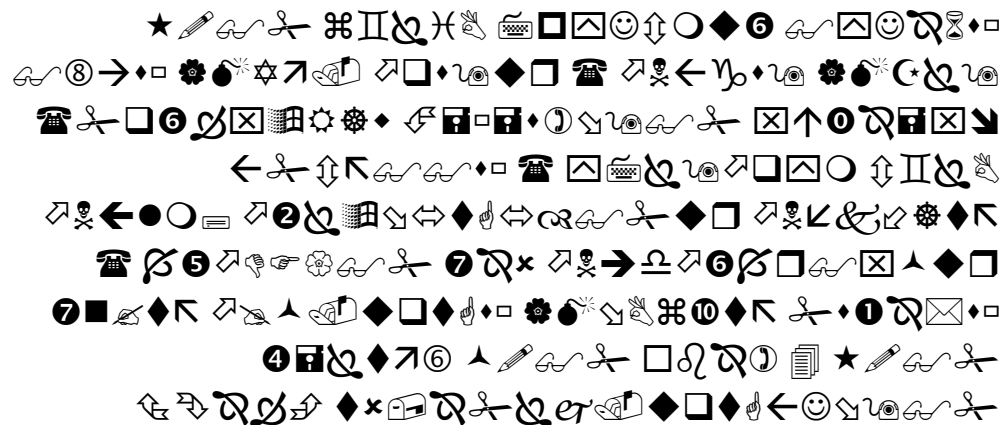
Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al- Qura’n surat Al-Baqarah Ayat 267:



Artinya :“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”. (QS. Al-Baqarah: 267)

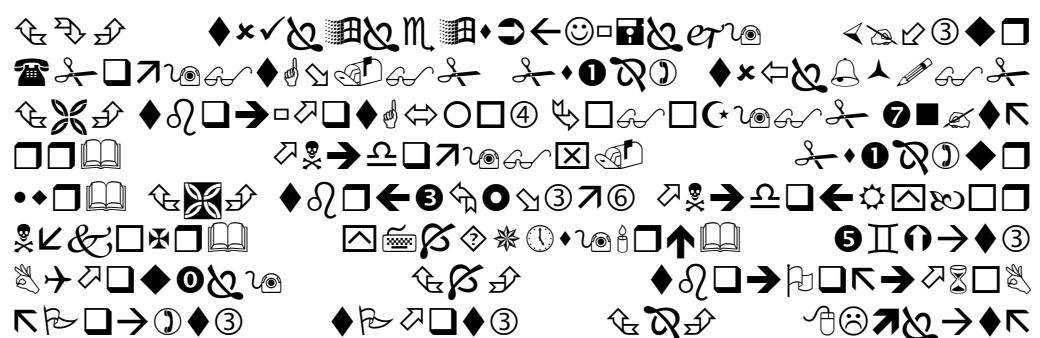
Al- Qur’an memerintahkan secara jelas agar kaum muslimin bersifat lemah lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani pelanggan,

karena baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan. Sebagaimana dijelaskan dalam surat Ali Imran ayat 159:



Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati keras, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. maka maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Dan apabila kamu telah membatalkan akad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya.” (QS. Ali Imran:159)

Dalam melaksanakan pelayanan kepada orang lain harus bersih tanpa adanya pungutan lebih dari biaya yang harus dikeluarkan untuk pelayanan yang cepat. Allah S.W.T benar-benar mengancam dengan siksaan yang pedih bagi orang-orang yang memanipulasi hal yang benar, sebagaimana firman Allah S.W.T dalam surat Al-Mutaffifin ayat 1-6 :





## **BAB IV**

### **SISTEM PELAYANAN HOTEL YANG BERBASIS SYARI'AH DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM (STUDI KASUS HOTEL AZIZA PEKANBARU)**

#### **A. Sistem Pelayanan Perhotelan Syari'ah di Hotel Aziza Pekanbaru**

Hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum, hotel juga merupakan tempat yang sangat dibutuhkan orang yang sedang mengadakan kunjungan, baik itu kunjungan wisata, dinas, maupun bisnis. Keberadaan hotel sangat membantu kelancaran kunjungan seseorang, setelah melewati hari dengan penuh kesibukan, maka hotel adalah tempat yang paling pas untuk istirahat, makan dan minum, dan juga menginap.

Fasilitas hotel selain menyediakan tempat penginapan, makan dan minum, hotel juga menyediakan fasilitas tempat untuk pertemuan misalnya mengadakan training, seminar, dan lain-lain. Ketika mengadakan event seperti seminar, training, dan lain-lain, hotel merupakan tempat yang sangat dibutuhkan demi lancarnya acara tersebut. Karena dengan mengadakan acara tersebut di hotel, maka semua fasilitas yang diperlukan selama acara berlangsung sudah disediakan oleh pihak hotel, seperti makan, minum, snack, alat untuk presentasi, dan lain-lain.

Semakin banyaknya orang yang membutuhkan jasa hotel, maka semakin pesat pula perkembangan hotel, khususnya di kota yang sedang berkembang. Pekanbaru misalnya, adalah kota yang sangat pesat perkembangannya,

terutama dibidang bisnis. Banyak pelaku bisnis yang tertarik membuka bisnis di Pekanbaru, datang dari hampir setiap daerah di Indonesia ini dan bahkan dari luar negeri.

Seiring dengan pesatnya perkembangan bisnis di kota Pekanbaru, perkembangan hotel juga tidak kalah cepatnya, hampir setiap tahun ada hotel baru yang didirikan. Salah satu hotel yang sedang berkembang saat ini di Pekanbaru adalah Hotel Aziza Pekanbaru. Yang terletak di Jalan Tuanku Tambusai No.9 Komp. Lancang Kuning Square, Pekanbaru, Riau.

Hotel Aziza merupakan hotel yang pelayanan dan operasionalnya menggunakan sistem syariah. Mempunyai pangsa pasar tertentu, Hotel Aziza semakin hari terus berkembang dengan banyak pengunjung yang ingin menggunakan jasa hotel tersebut. Hotel Aziza juga menjalin kerjasama dengan badan usaha lainnya, khususnya badan usaha yang memakai prinsip syariah seperti Perbankan Syariah, Pegadaian Syariah, Asuransi Syariah, dan lain - lain.<sup>34</sup>

Setelah menjalin kerjasama dengan badan usaha lain, dan dengan promosi yang dilakukan pihak hotel melalui sales marketing, Hotel Aziza semakin lama semakin banyak pengunjungnya, baik itu kunjungan perseorangan maupun dengan rombongan. Dan akhir-akhir ini banyak sekali yang tertarik mengadakan event di Hotel Aziza Pekanbaru.

---

<sup>34</sup> Iwan, HRD Hotel Aziza Pekanbaru, *Wawancara*, Pekanbaru, tanggal 24 Maret 2013

Berikut ini penulis akan menjelaskan hasil angket yang telah diberikan kepada responden. Tabel dibawah ini merupakan minat pengunjung atau tamu hotel menginap di Hotel Aziza Pekanbaru yaitu sebagai berikut.

**Tabel IV. 1**  
**Tanggapan Responden Terhadap Minat Mereka Menginap di Hotel**  
**Aziza Pekanbaru**

| NO            | ALTERNATIF JAWABAN | RESPONDEN | PERSENTASE |
|---------------|--------------------|-----------|------------|
| 1             | Sangat sering      | 27 Orang  | 19 %       |
| 2             | Sering             | 73 Orang  | 50 %       |
| 3             | Kadang-kadang      | 46 Orang  | 31 %       |
| <b>JUMLAH</b> |                    | 146 Orang | 100 %      |

Sumber : Data olahan angket 2013

Dari tabel di atas dapat diambil pengertian bahwa 27 orang atau 19 % angket yang disebarkan ke responden menyatakan bahwa ketertarikan tamu yang berkunjung di Hotel Aziza sangat sering menginap di Hotel Aziza, sedangkan 73 orang atau 50 % mengatakan sering menginap di Hotel Aziza, dan 46 orang atau 31 % mengatakan bahwa mereka hanya kadang-kadang menginap di Hotel Aziza Pekanbaru.

Banyak faktor yang menyebabkan mereka tertarik menggunakan jasa Hotel Aziza. Diantaranya karena lokasi hotel sangat strategis, dekat dengan Bandara, stasiun, pusat perbelanjaan, dan lain-lain. Alasan lain yang menjadi faktor yang menyebabkan mereka tertarik memakai jasa hotel karena sistem pelayanan yang digunakan hotel sesuai dengan syariah Islam, dan alasan lain misalnya karena hemat biaya. Untuk mengetahui alasan yang digunakan

pengunjung menggunakan jasa Hotel Aziza, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel IV.2**  
**Tanggapan Responden Tentang Alasan Mereka Memilih Menginap di Hotel Aziza Pekanbaru**

| NO            | ALTERNATIF JAWABAN | RESPONDEN | PERSentase |
|---------------|--------------------|-----------|------------|
| 1             | Bernuansa Islami   | 122 Orang | 84 %       |
| 2             | Lokasi Strategis   | 24 Orang  | 16 %       |
| 3             | Hemat Biaya        | - Orang   | 0 %        |
| <b>JUMLAH</b> |                    | 146 Orang | 100 %      |

Sumber : Data olahan angket 2013

Dari tabel di atas dapat diambil pengertian bahwa 122 orang atau 84 % angket yang disebarkan ke responden menyatakan bahwa alasan tamu memilih menginap di Hotel Aziza karena bernuansa Islami, sedangkan 24 orang atau 16 % mengatakan alasan menginap di Hotel Aziza karena lokasi strategis, dan tidak ada satu pun responden yang memilih alasan karena hemat biaya untuk menginap di Hotel Aziza Pekanbaru.

Perkembangan hotel sangat ditentukan dengan marketing atau promosi yang dilakukan pihak hotel. Karena dengan mendirikan hotel tanpa disosialisasikan tidak akan membuat hotel maju dan berkembang. Banyak cara promosi yang dilakukan pihak hotel, misalnya dengan membuat brosur lalu menyebarkannya, menjalin kerjasama dengan badan usaha lain, dan banyak lagi cara yang bisa dilakukan pihak hotel untuk mensosialisasikan hotelnya.

Hotel Aziza juga tidak kurang usaha dibidang marketing dan sosialisasi hotel, pihak Hotel Aziza membuat blog dan website yang bisa diakses oleh

siapa saja dan dimana saja. Hotel Aziza juga menjalin kerjasama dengan badan usaha khususnya badan usaha yang berbasis syariah. Untuk mengetahui sumber pengunjung atau tamu hotel mengetahui sistem pelayanan yang digunakan Hotel Aziza berbasis syariah dapat dilihat pada tabel berikut ini.<sup>35</sup>

**Tabel IV. 3**  
**Sumber Responden Mengetahui Pelayanan Hotel Berbasis Syariah**  
**Hotel Aziza Pekanbaru**

| NO            | ALTERNATIF JAWABAN | RESPONDEN | PERSENTASE |
|---------------|--------------------|-----------|------------|
| 1             | Teman/Saudara      | 41 Orang  | 28 %       |
| 2             | Brosur / website   | 37 Orang  | 25 %       |
| 3             | Sales              | 68 Orang  | 47 %       |
| <b>JUMLAH</b> |                    | 146 Orang | 100 %      |

Sumber : Data olahan angket 2013

Dari tabel di atas dapat diambil pengertian bahwa 41 orang atau 28 % angket yang disebarkan kepada responden menyatakan bahwa tamu yang menginap di Hotel Aziza mengetahui prinsip pelayanan Hotel Aziza berbasis syariah dari teman atau saudara, sedangkan 37 orang atau 25 % mengatakan mengetahui pelayanan Hotel Aziza yang berbasis syariah dari brosur atau website, dan 68 orang atau 47 % tamu Hotel Aziza yang mengetahui bahwa pelayanan Hotel Aziza berbasis syariah dari sosialisasi yang dilakukan pihak Hotel Aziza Pekanbaru melalui marketing.

Pengunjung atau tamu hotel merupakan bagian yang penting dalam dunia perhotelan, karena itu wajib hukumnya bagi para karyawan hotel untuk

---

<sup>35</sup> Iwan, HRD Hotel Aziza Pekanbaru, *Wawancara*, Pekanbaru, tanggal 24 Maret 2013



memberikan pelayanan yang terbaik kepada mereka. Maju mundurnya sebuah hotel juga ada pengaruhnya dari pengunjung hotel. Jadi merupakan hal yang wajar jika memperlakukan mereka dengan sebaik-baiknya.

Pada umumnya pengunjung hotel menginginkan pelayanan yang cepat, baik, istimewa, sabar, tepat, ramah, dan profesional. Mereka datang dengan harapan bahwa mereka segera mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya, baik selama memakai fasilitas hotel yang telah dipesan, terutama hal yang paling menentukan kesan pertama pengunjung terhadap hotel itu adalah pada saat pemesanan fasilitas/kamar hotel. Untuk mengetahui tanggapan pengunjung terhadap prosedur pemesanan fasilitas/kamar di Hotel Aziza Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel IV. 4**  
**Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Pemesanan Kamar Di Hotel Aziza Pekanbaru**

| NO            | ALTERNATIF JAWABAN | RESPONDEN | PERSENTASE |
|---------------|--------------------|-----------|------------|
| 1             | Mudah              | 118 Orang | 81 %       |
| 2             | Sedang             | 28 Orang  | 19 %       |
| 3             | Sulit              | - Orang   | 0 %        |
| <b>JUMLAH</b> |                    | 146 Orang | 100 %      |

Sumber : Data olahan angket 2013

Dari tabel di atas dapat diambil pengertian bahwa 118 orang atau 81 % angket yang disebarkan ke responden menyatakan bahwa prosedur untuk pemesanan kamar yang di Hotel Aziza adalah mudah, sedangkan 28 orang atau 19 % mengatakan bahwa prosedur pemesanan kamar di Hotel Aziza

sedang, dan tidak satu orang pun yang mengatakan bahwa prosedur pemesanan kamar di Hotel Aziza Pekanbaru adalah sulit.

Dalam bisnis perhotelan yang bersifat jasa, pelayanan yang baik dan prima merupakan kunci keberhasilan dan kemajuan suatu hotel. Tanpa adanya skill atau keahlian yang dimiliki terutama dalam bidang pelayanan maka mustahil hotel tersebut akan sukses dan berkembang. Untuk itu, maka Hotel Aziza Pekanbaru harus memiliki dan menguasai skill dalam bidang pelayanan. Sehingga dapat membuat pengunjung dan calon pengunjung tertarik untuk memakai jasa yang ditawarkan hotel tersebut.

Berikut ini adalah tabel yang menggambarkan pendapat responden terhadap pelayanan yang diberikan Hotel Aziza Pekanbaru kepada pengunjung atau tamu hotel.

**Tabel IV. 5**  
**Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan yang Diberikan Hotel Aziza Pekanbaru**

| NO            | ALTERNATIF JAWABAN | RESPONDEN | PERSENTASE |
|---------------|--------------------|-----------|------------|
| 1             | Memuaskan          | 123 Orang | 84 %       |
| 2             | Biasa-biasa saja   | 23 Orang  | 16 %       |
| 3             | Kurang memuaskan   | - Orang   | 0 %        |
| <b>JUMLAH</b> |                    | 146 Orang | 100 %      |

Sumber : Data olahan angket 2013

Dari tabel di atas dapat diambil pengertian bahwa 123 orang atau 84 % angket yang disebarkan ke responden menyatakan bahwa Pelayanan yang diberikan pihak Hotel Aziza Pekanbaru sudah memuaskan, sedangkan 23 orang atau 16 % mengatakan bahwa pelayanan Hotel Aziza Pekanbaru masih

biasa-biasa saja, dan tidak ada satu orangpun tamu atau pengunjung hotel yang mengatakan bahwa pelayanan Hotel Aziza Pekanbaru kurang memuaskan.

Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pengunjung, maka Hotel Aziza Pekanbaru harus didukung oleh sarana dan fasilitas yang baik pula. Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas yang dimiliki oleh hotel semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pengunjung.

Semua fasilitas yang tersedia di hotel yang berbasis syariah harus merupakan fasilitas - fasilitas yang memberikan manfaat positif bagi tamu. Adapun fasilitas yang dapat berdampak kepada kerusakan, kemungkaran, membangkitkan hawa nafsu, eksploitasi wanita dan lainnya yang sejenis harus ditiadakan. Penyesuaian produk dan fasilitas hotel sesuai dengan syariah yaitu dengan menghapus dan menutup produk dan fasilitas yang tidak sesuai dengan syariah seperti *night club*, diskotik, bar dengan minuman beralkohol, dan digantikan dengan bentuk sejenis yang sesuai dengan syariah. Adapun fasilitas yang netral (seperti kolam renang, pusat kebugaran, pijat) hanya diatur agar penggunaannya tidak melanggar syariah.

Berikut ini adalah tabel yang menggambarkan pendapat responden terhadap fasilitas yang disediakan oleh Hotel Aziza Pekanbaru kepada pengunjung atau tamu hotel.

**Tabel IV. 6**  
**Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Yang Disediakan Hotel**  
**Aziza Pekanbaru**

| NO            | ALTERNATIF JAWABAN   | RESPONDEN | PERSENTASE |
|---------------|----------------------|-----------|------------|
| 1             | Sesuai syariah       | 121 Orang | 83 %       |
| 2             | Ragu-ragu            | 25 Orang  | 17 %       |
| 3             | Tidak sesuai syariah | - Orang   | 0 %        |
| <b>JUMLAH</b> |                      | 146 Orang | 100 %      |

Sumber : Data olahan angket 2013

Dari tabel di atas dapat diambil pengertian bahwa 121 orang atau 83 % angket yang disebarkan ke responden menyatakan fasilitas yang disediakan Hotel Aziza Pekanbaru sesuai dengan syariah, sedangkan 25 orang atau 17 % mengatakan ragu-ragu apakah fasilitas yang tersedia di Hotel Aziza Pekanbaru sesuai syariah atau tidak, dan tidak satu orangpun yang mengatakan bahwa fasilitas yang disediakan pihak Hotel Aziza Pekanbaru tidak sesuai dengan syariah.

Faktor lainnya yang harus diperhatikan oleh Hotel Aziza Pekanbaru yaitu keamanan dan kenyamanan pengunjung selama berkunjung dan memakai fasilitas hotel, seandainya pihak hotel tidak mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengunjung, maka pengunjung akan enggan dan tidak mau berkunjung dan memakai fasilitas hotel.

Berikut ini adalah tabel yang menggambarkan pendapat responden terhadap keamanan dan kenyamanan pengunjung selama memakai fasilitas yang disediakan oleh Hotel Aziza Pekanbaru kepada pengunjung atau tamu hotel.

**Tabel IV.7**  
**Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Dan Kenyamanan**  
**Memakai Fasilitas Hotel Aziza Pekanbaru**

| NO            | ALTERNATIF JAWABAN | RESPONDEN | PERSENTASE |
|---------------|--------------------|-----------|------------|
| 1             | Nyaman             | 104 Orang | 71 %       |
| 2             | Biasa-biasa saja   | 32 Orang  | 22 %       |
| 3             | Kurang nyaman      | 11 Orang  | 7 %        |
| <b>JUMLAH</b> |                    | 146 Orang | 100 %      |

Sumber : Data olahan angket 2013

Dari tabel di atas dapat diambil pengertian bahwa 104 orang atau 77 % angket yang disebarkan kepada responden menyatakan bahwa selama memakai fasilitas Hotel Aziza Pekanbaru mereka merasa aman dan nyaman, sedangkan 32 orang atau 22 % mengatakan bahwa tamu atau pengunjung hotel yang menginap di hotel Aziza Pekanbaru merasa biasa-biasa saja, dan 11 orang atau 7 % tamu Hotel Aziza mengatakan bahwa selama memakai fasilitas Hotel Aziza Pekanbaru merasa kurang aman dan nyaman.

Sebagai hotel yang berbasis Syariah, maka Hotel Aziza Pekanbaru juga menyediakan Restoran dan Bar yang buka 24 jam. Makanan dan minuman yang tersedia di Restoran dan Bar Hotel Aziza adalah makanan dan minuman yang tidak dilarang oleh syariah (halal). Dalam pembuatan makanan dan minuman baik bahan – bahan maupun proses produksinya harus terjamin kehalalannya (tidak tercampur dengan bahan – bahan yang dilarang oleh syariah).

Penulis akan menjelaskan tanggapan responden terhadap makanan dan minuman yang disediakan pihak Hotel Aziza Pekanbaru kepada tamu hotel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel IV. 8**  
**Tanggapan Responden Terhadap Makanan dan Minuman Yang**  
**Disediakan Pihak Hotel Aziza**

| NO            | ALTERNATIF JAWABAN                    | RESPONDEN | PERSENTASE |
|---------------|---------------------------------------|-----------|------------|
| 1             | Halal dan baik                        | 146 Orang | 100 %      |
| 2             | Mengandung zat yang haram dan alcohol | - Orang   | 0 %        |
| 3             | Ragu – ragu                           | - Orang   | 0 %        |
| <b>JUMLAH</b> |                                       | 146 Orang | 100 %      |

Sumber : Data olahan angket 2013

Dari tabel di atas dapat diambil pengertian bahwa 146 orang atau 100 % angket yang disebarkan kepada responden menyatakan bahwa makanan dan minuman yang disediakan di Restoran dan Bar Hotel adalah makanan dan minuman yang halal, dan tidak seorangpun yang menyatakan bahwa makanan dan minuman yang disediakan oleh pihak Hotel Aziza mengandung zat yang haram dan mengandung alkohol, dan tidak satu orangpun yang ragu – ragu atas makanan dan minuman yang tersedia di Hotel Aziza Pekanbaru.

Kesimpulannya bahwa makanan yang tersedia di Restoran dan minuman yang tersedia di Bar Hotel Aziza Pekanbaru adalah makanan dan minuman yang halal lagi baik dan tidak mengandung zat yang diharamkan menurut syariah Islam. Hal ini dikuatkan dengan wawancara dengan Iwan sebagai HRD Hotel Aziza Pekanbaru mengatakan, bahwa Hotel Aziza Pekanbaru juga menyediakan Restoran yang menyajikan makanan khas melayu dan makanan lin yang tentunya tidak mengandung zat yang

diharamkan syariah Islam, juga tersedia Bar minuman yang tidak mengandung alkohol dan yang memabukkan lainnya.<sup>36</sup>

Dalam menyampaikan suatu informasi Hotel Aziza Pekanbaru memberikan informasi yang begitu jelas, jujur, dan tidak ada kecurangan kepada setiap pengunjung atau tamu hotel. Informasi yang diberikan sesuai fakta dan tidak mengada-ada. Dalam menyampaikan suatu informasi dengan menggunakan kalimat yang efektif agar para pengunjung dan calon pengunjung hotel dapat memahami informasi yang kita sampaikan dan tidak berbelit-belit dalam menyampaikan suatu informasi. Dalam menyampaikan informasi juga diperlukan bahasa yang sopan<sup>37</sup>. Tabel berikut ini menjelaskan tentang tanggapan responden mengenai pemberian informasi yang begitu lengkap dan jelas dari pihak Hotel Aziza Pekanbaru.

**Tabel IV. 9**  
**Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Informasi**  
**Dari Pihak Hotel Aziza Pekanbaru**

| NO            | ALTERNATIF JAWABAN | RESPONDEN | PERSENTASE |
|---------------|--------------------|-----------|------------|
| 1             | Jelas              | 128 Orang | 88 %       |
| 2             | Kurang jelas       | 18 Orang  | 12 %       |
| 3             | Tidak jelas        | - Orang   | 0 %        |
| <b>JUMLAH</b> |                    | 146 Orang | 100 %      |

Sumber : Data olahan angket 2013

Dari tabel di atas dapat diambil pengertian bahwa 128 orang atau 88 % angket yang disebarkan kepada responden menyatakan bahwa informasi yang

---

<sup>36</sup> Iwan, HRD Hotel Aziza Pekanbaru, *Wawancara*, Pekanbaru, tanggal 24 Maret 2013

<sup>37</sup> Lisa, Receptiont Hotel Aziza Pekanbaru, *wawancara*, Pekanbaru, tanggal 28 Maret 2013

disampaikan oleh pihak Hotel Aziza Pekanbaru sangat jelas, sedangkan 18 orang atau 12 % mengatakan bahwa informasi yang disampaikan oleh pihak Hotel Aziza Pekanbaru kurang jelas, dan tidak ada satu orangpun yang mengatakan bahwa informasi yang disampaikan oleh pihak Hotel Aziza Pekanbaru tidak jelas.

Selain mempunyai keahlian, pegawai atau karyawan hotel juga harus bersikap ramah-tamah kepada tamu hotel. Karena dengan demikian pengunjung akan merasa lebih diperhatikan dan dihargai oleh pihak hotel. Tamu hotel juga akan merasa lebih nyaman apabila mereka dilayani dengan sikap ramah-tamah. Tabel di bawah ini menjelaskan tanggapan responden terhadap keramahan karyawan Hotel Aziza Pekanbaru dalam melayani tamunya.

**Tabel IV. 10**  
**Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Karyawan Hotel Aziza Pekanbaru dalam Melayani Tamu Hotel**

| NO            | ALTERNATIF JAWABAN | RESPONDEN | PERSENTASE |
|---------------|--------------------|-----------|------------|
| 1             | Ramah              | 114 Orang | 78 %       |
| 2             | Biasa-biasa saja   | 23 Orang  | 16 %       |
| 3             | Kurang ramah       | 9 Orang   | 6 %        |
| <b>JUMLAH</b> |                    | 146 Orang | 100 %      |

Sumber : Data olahan angket 2013

Dari tabel di atas dapat diambil pengertian bahwa 114 orang atau 78 % angket yang disebarkan kepada responden menyatakan bahwa karyawan Hotel Aziza Pekanbaru bersikap ramah dalam melayani tamu hotel, sedangkan 23 orang atau 16 % mengatakan bahwa karyawan Hotel Aziza



Pekanbaru biasa-biasa saja dalam melayani tamunya, dan 9 orang atau 6 % responden mengatakan sikap karyawan hotel kurang ramah dalam melayani tamunya.

Hotel Aziza Pekanbaru terbuka bagi siapa saja yang ingin memakai jasa, pelayanan dan fasilitas hotel. Pihak Hotel Aziza Pekanbaru tidak pernah membedakan tamunya baik yang pribadi ataupun kelompok, formal ataupun informal, juga tidak pernah membedakan antara suku, agama, ras dan golongan tamu yang memakai fasilitas hotel, selama tamu tersebut aktifitasnya tidak dilarang oleh negara dan tidak membuat kerusakan, kemungkaran dan permusuhan serta tindakan lainnya yang sejenis.

Tabel di bawah ini menjelaskan tanggapan responden terhadap pelayanan Hotel Aziza Pekanbaru terhadap tamunya yang berbeda - beda suku, agama, ras, kelompok dan lain - lain.

**Tabel IV. 11**  
**Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Hotel Aziza Pekanbaru**  
**Kepada Tamunya Yang Berbeda Suku, Agama, Ras, Kelompok Dan**  
**Lain - Lain**

| NO            | ALTERNATIF JAWABAN | RESPONDEN | PERSENTASE |
|---------------|--------------------|-----------|------------|
| 1             | Membeda - bedakan  | - Orang   | 0 %        |
| 2             | Tidak membedakan   | 146 Orang | 100 %      |
| 3             | Kadang- kadang     | - Orang   | 0 %        |
| <b>JUMLAH</b> |                    | 146 Orang | 100 %      |

Sumber : Data olahan angket 2013

Dari tabel di atas dapat diambil pengertian bahwa tidak satu orangpun yang menyatakan bahwa pihak Hotel Aziza Pekanbaru membedakan pelayanan terhadap setiap tamunya yang ingin memakai fasilitas hotel,

sedangkan 146 orang atau 100 % angket yang disebarkan kepada responden menyatakan bahwa pihak Hotel Aziza Pekanbaru tidak membedakan pelayanan kepada setiap tamu baik menurut suku, agama, ras, maupun golongannya, dan tidak satu orangpun responden menyatakan bahwa Hotel Aziza Pekanbaru kadang-kadang membedakan pelayanan kepada tamu yang berkunjung menurut suku, agama, ras, maupun golongan.

Hotel Aziza Pekanbaru tidak pernah menyediakan suatu jasa yang dilarang atau tidak dianjurkan dalam syariah. Seperti tempat menginap bagi pasangan lawan jenis yang tidak halal. Maka tamu yang *check-in* khususnya pasangan lawan jenis dilakukan seleksi tamu, untuk menghindari terjadinya hal yang dilarang oleh syariah seperti perzinahan.

Tabel di bawah ini menjelaskan tanggapan responden terhadap penyeleksian tamu yang dilakukan pihak Hotel Aziza Pekanbaru terhadap setiap tamu yang akan memakai fasilitas Hotel Aziza Pekanbaru.

**Tabel IV. 12**  
**Tanggapan Responden Terhadap Penyeleksian Tamu Oleh Pihak**  
**Hotel Aziza Pekanbaru**

| NO            | ALTERNATIF JAWABAN | RESPONDEN | PERSENTASE |
|---------------|--------------------|-----------|------------|
| 1             | Ketat              | 127 Orang | 87 %       |
| 2             | Biasa-biasa saja   | 19 Orang  | 13 %       |
| 3             | Tidak ketat        | - Orang   | 0 %        |
| <b>JUMLAH</b> |                    | 146 Orang | 100 %      |

Sumber : Data olahan angket 2013

Dari tabel di atas dapat diambil pengertian bahwa 127 orang atau 87 % angket yang disebarkan kepada responden menyatakan bahwa sistem

penyeleksian tamu yang ingin berkunjung ke Hotel Aziza Pekanbaru dilakukan dengan ketat oleh pihak Hotel Aziza, sedangkan 19 orang atau 13 % responden menyatakan bahwa penyeleksian tamu yang dilakukan pihak Hotel Aziza Pekanbaru terhadap tamunya biasa-biasa saja, dan tidak satu orangpun yang menyatakan bahwa penyeleksian tamu di hotel Aziza Pekanbaru tidak ketat.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pihak Hotel Aziza Pekanbaru sangat ketat dalam menyeleksi tamu yang akan memakai fasilitas hotel. Hal ini dikuatkan dengan wawancara bersama Lisa sebagai Resepsionis Hotel Aziza Pekanbaru mengatakan, ketika menerima tamu yang ingin memakai fasilitas hotel, selain harus membayar biaya yang dibebankan kepada tamu, tamu juga harus memberikan foto copy kartu identitas (KTP, SIM, atau Pasport), khusus kepada tamu yang berpasangan ditambah wajib menunjukkan surat nikah.<sup>38</sup>

Sejak berdirinya sampai saat sekarang ini Hotel Aziza Pekanbaru memang menggunakan sistem syariah sebagai landasan operasional dan pelayanannya. Setiap kamar, restoran juga di Lobby hotel dilengkapi dengan dekorasi yang cerah dan Islami, selain menyediakan makanan yang halal dan baik di restoran hotel, juga tersedia bar hotel yang tidak menyediakan minuman yang mengandung alkohol dan memabukkan. Selain itu hotel juga

---

<sup>38</sup> Lisa, Reception Hotel Aziza Pekanbaru, *wawancara*, Pekanbaru, tanggal 28 Maret 2013

bersih dari tempat perzinahan, bisa dilihat dari penyeleksian tamu yang ketat oleh karyawan hotel.<sup>39</sup>

Berikut ini adalah tabel yang menggambarkan pendapat responden terhadap sistem pelayanan Hotel Aziza Pekanbaru yang berbasis syariah.

**Tabel IV. 13**  
**Tanggapan Responden Terhadap Sistem Pelayanan Hotel Aziza Pekanbaru yang Berbasis Syariah**

| NO            | ALTERNATIF JAWABAN | RESPONDEN | PERSENTASE |
|---------------|--------------------|-----------|------------|
| 1             | Sesuai             | 131 Orang | 90 %       |
| 2             | Ragu-ragu          | 15 Orang  | 10 %       |
| 3             | Tidak tahu         | - Orang   | 0 %        |
| <b>JUMLAH</b> |                    | 146 Orang | 100 %      |

Sumber : Data olahan angket 2013

Dari tabel di atas dapat diambil pengertian bahwa 131 orang atau 90 % angket yang disebarkan kepada responden menyatakan bahwa sistem pelayanan yang dilakukan oleh pihak Hotel Aziza Pekanbaru sudah sesuai dengan syariah, sedangkan 15 orang atau 10 % responden ragu-ragu terhadap sistem pelayanan yang dilakukan Hotel Aziza Pekanbaru yang berbasis syariah, dan tidak satu orangpun responden mengatakan sistem pelayanan Hotel Aziza Pekanbaru tidak sesuai dengan syariah.

---

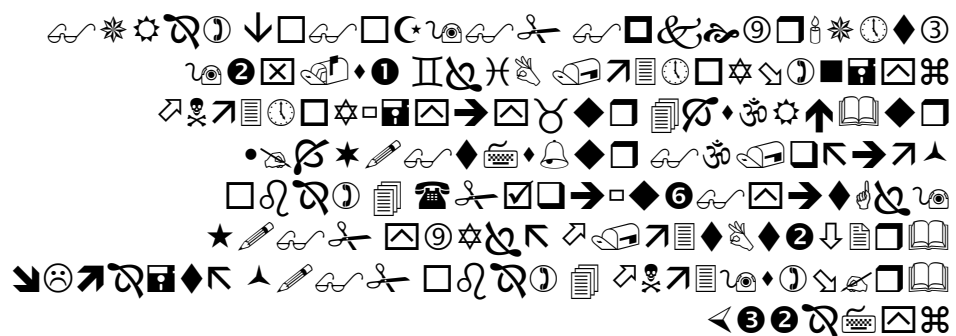
<sup>39</sup> Iwan, HRD Hotel Aziza Pekanbaru, *Wawancara*, Pekanbaru, tanggal 24 Maret 2013

## B. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Sistem Pelayanan Hotel Aziza Pekanbaru

Konsep pelayanan dalam Islam terwujud dalam suatu hubungan antara manusia yang dapat dilihat pada beberapa prinsip pokok yaitu:<sup>40</sup>

### 1. Prinsip persamaan (*Musawah*)

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Hotel Aziza Pekanbaru tidak membedakan suku dan status sosial antara pengunjung atau tamu hotel. Dengan demikian prinsip persamaan ini sesuai dengan yang diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW. Pada hakikatnya setiap manusia sama di sisi Allah, perbedaan manusia hanya terletak pada derajat ketaqwaan masing-masing orang terhadap Allah, seperti firman Allah Surat Al-Hujarat ayat 13.



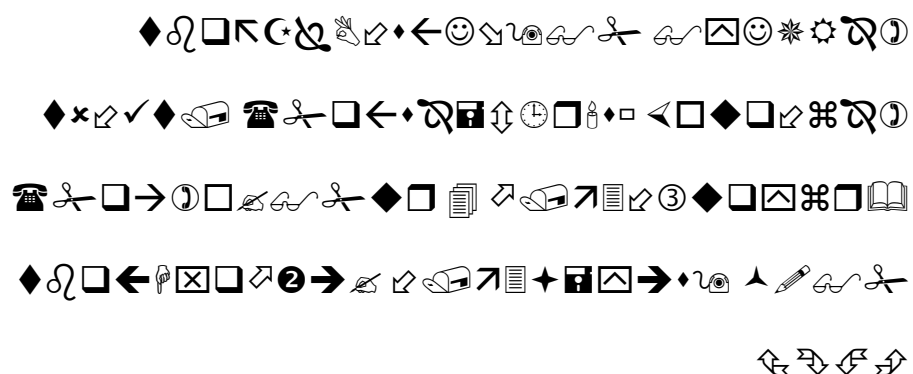
Artinya :“Hai manusia, Sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal”. (QS.Al-hujarat: 13)

<sup>40</sup> <http://a.tribalfusion.com>. diakses tgl 26 Januari 2013, h.1

Prinsip persamaan ini adalah suatu keharusan karena merupakan dasar dalam mengatur hubungan antara manusia. Dengan demikian jika terdapat perbedaan di dalam suatu organisasi hal itu adalah sebagai akibat dari adanya pembagian kerja atau tugas saja.

## 2. Prinsip persaudaraan (ukhuwah)

Semua muslim bersaudara, begitu juga pihak Hotel Aziza Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel, mereka beranggapan bahwa tamu itu saudara mereka, dengan demikian pihak Hotel Aziza Pekanbaru dalam memberikan pelayanan yang ramah - tamah, peduli, dan memakai prinsip tolong – menolong, sesuai firman Allah dalam Surat Al-Hujarat ayat 10. Artinya:

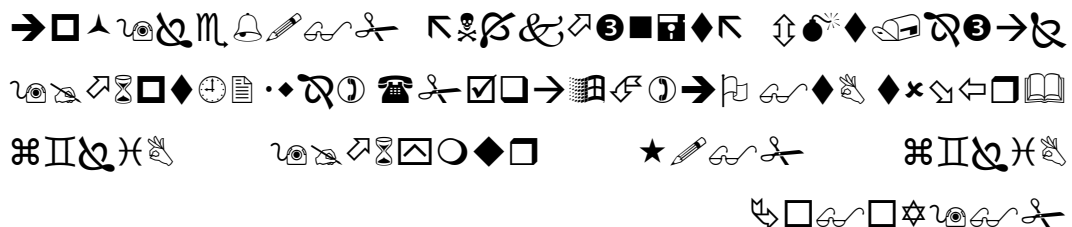


*Artinya:* “Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat”(QS. Al-Hujarat: 10)

Jadi sekalipun berbeda status sosial masing-masing manusia, prinsip persaudaraan harus dipegang teguh dalam perilaku hidup sehari-hari dan dalam memberikan nilai kepada manusia.

### 3. Prinsip cinta kasih (*Mahabbah*)

Berdasarkan temuan yang penulis teliti bahwa pihak Hotel Aziza Pekanbaru dalam melakukan pelayanan memiliki *mahabbah* ataupun kasih sayang terhadap pengunjung atau tamu hotel. Mereka menganggap manusia diciptakan oleh Allah sebagai makhluk yang paling mulia dan paling sempurna dari pada makhlukNya yang lain. Oleh karena itu, sudah sepantasnya jika manusia itu saling cinta-mencintai dan saling memuliakan antara sesamanya. Sesuai dengan firman Allah Surat Ali-Imron ayat 112.

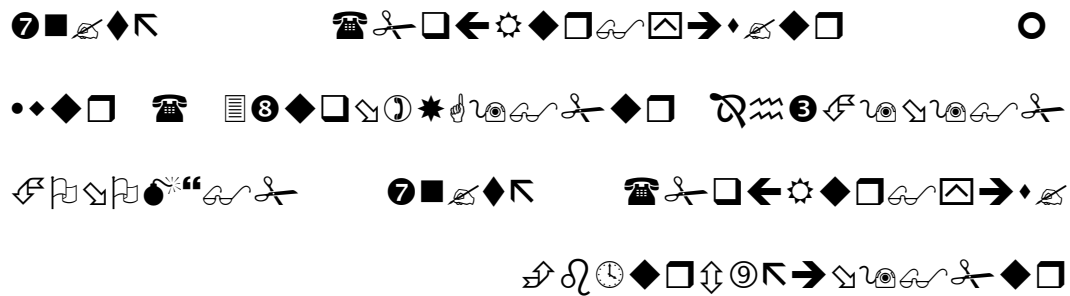


Artinya: “Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia” (QS. Ali-Imron:112)

Oleh karena itu setiap pemimpin, karyawan, maupun pengunjung atau tamu hotel diharuskan saling menyayangi dan menghormati antara mereka.

### 4. Prinsip tolong-menolong (*Ta’awun*)

Pihak Hotel Aziza Pekanbaru memberikan pelayanan kepada pengunjung hotel dengan tujuan bahwa fasilitas yang mereka sediakan benar-benar berkualitas tidak ada cacat, dan telah sesuai dengan ajaran Islam yang menganjurkan kita untuk saling tolong menolong dalam kebaikan, sebagaimana firman Allah dalam Surat Al-Maidah ayat 2 :



Artinya:“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong -menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran ”. (QS. Al-Maidah:2)

Kualitas merupakan hal terpenting dalam memproduksi suatu barang atau jasa, kualitas yang tinggi akan membuat konsumen lebih berminat untuk membeli atau menggunakannya. Kualitas layanan merupakan prioritas utama dalam sebuah jasa. Islam banyak memberikan kebebasan individu kepada manusia dalam masalah konsumsi. Setiap individu diberikan kebebasan sepenuhnya dalam pembelanjaan atas barang-barang dan jasa yang baik dan tidak mendatangkan bahaya (merugikan) bagi konsumen dan kesejahteraan Negara.<sup>41</sup> Agama Islam juga mendorong untuk memperbagus produk atau jasa dan meningkatkan kualitasnya.

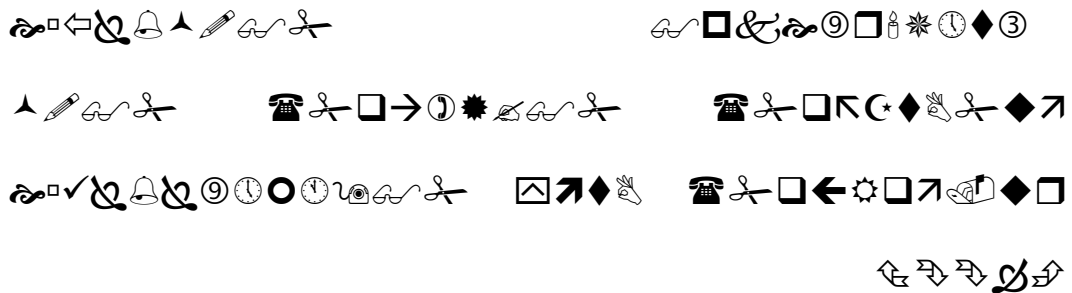
Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan bahwa pihak Hotel Aziza Pekanbaru dalam memberikan informasi pelayanan dengan jujur dan benar, hal ini telah sesuai dengan ajaran Islam, yang mengajarkan bahwa dalam melayani pelanggan sebaiknya selalu diciptakan kejujuran, niscaya akan menambah keberkahan bagi usaha. Selalu diciptakan sikap tidak

---

<sup>41</sup> Rahman, Afzalur. *Doktrin Ekonomi Islam*, Jilid 2 (Yogyakarta: PT.Dana bhakti Wakaf, 1995 ), hlm.20.

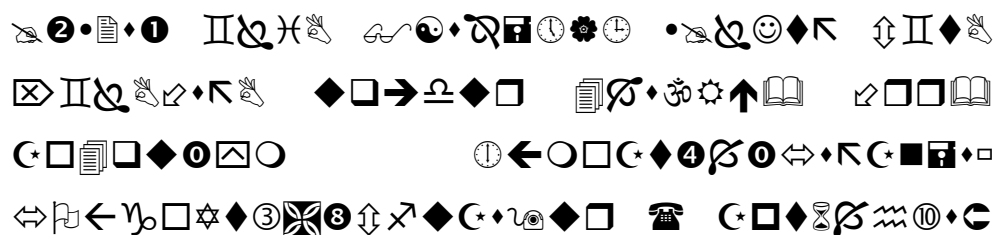


mencari keuntungan sebesar-besarnya, misalnya dalam memberikan informasi dijelaskan dengan seadanya jangan mengada-ada. Apabila berjanji dan diberi amanah ditunaikan dengan baik dan tepat waktu. Sebab orang yang jujur itu diridhoi oleh Allah. karena melaksanakan perintahNya yang tercantum dalam surat At-Taubah ayat:119



Artinya : “Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu bertaqwa kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama dengan orang-orang yang benar.” (QS. At-Taubah : 119)

Pada waktu memberikan pelayanan kepada pengunjung pihak Hotel Aziza Pekanbaru memberikan pelayanan dengan ramah-tamah, dengan demikian pengunjung atau tamu hotel merasa lebih diperhatikan dan dihargai oleh pihak pelayanan. Dengan demikian mereka akan ikut merasa memiliki terhadap eksistensi perusahaan sebagai imbalannya mereka akan menjadi pelanggan yang setia terhadap perusahaan. Sebagaimana Allah telah menjelaskan dalam surat An-Nahl ayat 97:





## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan :

1. Pelayanan yang dilakukan oleh pihak Hotel Aziza Pekanbaru yang berbasis syariah, dalam hal ini Hotel Aziza Pekanbaru sudah memberikan dan meningkatkan mutu pelayanan yang terbaik kepada setiap pengunjung atau tamu hotel agar tercipta kepuasan pelanggan. Mulai dari memberikan informasi mengenai hotel tersebut dengan jelas, jujur dan tidak mengada-ada, pihak hotel juga menyediakan fasilitas-fasilitas yang bagus dan berkualitas.
2. Pihak Hotel Aziza Pekanbaru melakukan penyeleksian calon tamu hotel yang akan menginap dan memakai fasilitas hotel dengan ketat, terutama kepada tamu yang berpasangan, pihak Hotel Aziza Pekanbaru sangat menjaga agar tidak terjadi perzinaan di dalam hotel atau selama memakai fasilitas hotel.
3. Pihak Hotel Aziza Pekanbaru menyediakan makanan yang halal dan tidak mengandung bahan atau zat yang diharamkan, minuman yang halal dan tidak mengandung alkohol dan tidak memabukkan.
4. Dari segi Pelayanan yang dilakukan oleh pihak Hotel Aziza Pekanbaru yang berbasis syariah sudah sesuai dengan syariat Islam karena dalam pelayanan yang diberikan Hotel Aziza Pekanbaru memakai prinsip *musawah* yaitu dengan

tidak membedakan tamu hotel untuk memberikan pelayanan, *ukhuwah* yaitu pihak hotel menganggap dan melayani semua tamu yang berkunjung seperti saudara sendiri, *muhabbah* yaitu pihak hotel dalam memberikan pelayanan kepada tamu penuh dengan rasa kasih sayang, dan *ta'awun* yaitu dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin sebagai bentuk bantuan kepada tamu hotel yang sedang membutuhkan.

5. Dari segi fasilitas yang disediakan Pihak hotel Aziza Pekanbaru masih ada yang belum memenuhi standar prinsip Hotel Syariah, seperti kumandang azan disetiap waktu sholat, dan mengadakan kajian rutin untuk karyawan belum diterapkan sepenuhnya oleh pihak Hotel Aziza Pekanbaru.

#### B. Saran

1. Karena semakin banyaknya persaingan dibidang perhotelan, maka diharapkan kepada pihak Hotel Aziza Pekanbaru untuk selalu berinovasi dalam meningkatkan pelayanan dan fasilitas hotel. Pihak hotel juga harus terus menjalin kerjasama dan mensosialisasikan hotel yang berbasis syariah ini.
2. Pihak Hotel Aziza Pekanbaru harus selalu memperbaiki pelayanan dan fasilitas yang disediakan sehingga seluruh operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah. Pihak Hotel Aziza Pekanbaru juga seharusnya selalu mengumandangkan azan disetiap waktu sholat yang bisa didengar di setiap sudut dan lantai hotel, pihak Hotel Aziza juga seharusnya mengadakan kajian rutin bulanan kepada seluruh karyawan, untuk memperluas pengetahuan seluruh karyawan Hotel Aziza tentang Islam khususnya pelayanan yang berbasis syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Nawar, *Psikologi Pelayanan*, Bandung : Alfabeta, 2002
- Ahmad Tjahjono, *perpajakan Indonesia*, Jakarta : PT. grafindo Persada, 2003
- Bambang Sujatno, *Hotel Courtesy*, Yogyakarta : Andi Yogyakarta, 2008
- Boediono, *Pelayana Prima Perpajakan*, Jakarta : rineka cipta , 2003
- Djazuli, A. *Kaidah – Kaidah Fiqih*, (Jakarta: Kencana, 2007), Ed-1, Cet. Ke-2,
- Fatwa Dewan Pengawas Syariah PT Sofyan Hotels Tbk No.01/FTW-DPS/SH/V/02 tentang Bisnis Hotel, tanggal 23 Mei 2002/10 Rabiul Awal 1423 H.
- Hidayat Muhammad, *The Sharia Economic ; Pengantar Ekonomi Islam*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2010
- Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : PT. Gramedia, 1997
- Lubis, Suhrawardi K, *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Jakarta : Salemba Empat, 2001
- M. nurrianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, Bandung, CV. Alfabeta, 2010, Cet Ke -1
- Mantra, Ida Bagoes. *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2004.
- Melayu S.P. Hasibuan ,*Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta PT. Bumi Aksara, 2005

Mujamma' Al-Malik Fath Litibba'at Al-Mushaf Asy-Syarif, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta : Pena Pundi Aksara, 2006

Peraturan Pemerintah, Ketentuan Usaha Bidang Perhotelan Pasal 24 ayat 1 Bab VII

Philip Kotler, *Manajemen Pemasara : Analisis, perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Jakarta : Salemba Empat, 2000

Sayyid Qutub, *Tafsir Fi Zilalil Qura'n*, Jilid 2, Jakarta: Darusy-syueuq, Bairut, 1992M, 1412 H.

Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* , Jakarta : Bumi Aksara, 2007

Sudarsono Heri, *Konsep Ekonomi Islam; Suatu Pengantar*, Yogyakarta : Ekonosia, 2004

Sugiato, E. *Hotel Front Office Administration, Administrasi Kantor Depan Hotel*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum, 2000

Sulastiyono Agus, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung : Alfabeta, 1998,

Sutanto, *Hotel Proprietors Act dalam Manajemen Penyelenggara Hotel*, Jakarta : Salemba Empat, 2005

Tjiptono Fandy, Chandra Gregorius. *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta : ANDI, 2005

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset, 2002

[www.republika.co.id](http://www.republika.co.id), , *Bisnis Berbendera Islam Laris Manis* .Senin, 07 Februari 2005

Yoeti, O. A. *Strategi Pemasaran Hotel*, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama, 2007